

Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia

- Reklamačný poriadok je dokument dopĺňujúci záručné podmienky a pravidlá pre reklamácie tovaru, vymedzené vo Všeobecných obchodných podmienkach (pre sortiment POLY, spol. s r. o.). Ďalej vymedzuje vzťahy a pravidlá pre záručné a pozáručné opravy tovaru.
- Reklamačný poriadok rešpektuje platné zákony Slovenskej republiky, najmä potom Obchodný zákonník, Občiansky zákonník a Zákon na ochranu spotrebiteľa. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky. Potom sú zmluvné podmienky nadradené tomuto poriadku. Vzájomná dohoda nadobúda platnosť iba v prípade, že je dokladovaná v písomnej forme a je potvrdená podpismi osôb oprávnených za predávajúceho a kupujúceho jednáť.
- Spory, ktoré by mohli vzniknúť medzi stranami pri plnení zmluvných povinností vyplývajúcich z tohto reklamačného poriadku, budú riešené predovšetkým priateľskou cestou.

2. Záručné podmienky

- Kupujúci má právo uplatniť záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
- Záruka sa vzťahuje na chyby materiálu, funkčné chyby, chyby vzniknuté pri výrobe.
- Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním.
- Záruka sa tiež nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí / alebo ich častí / spôsobenej používaním.
- Pri použití zásielkovej služby alebo verejného dopravcu sa reklamácia výrobku poškodeného pri preprave riadi prepravným poriadkom prepravcu a príslušnými ustanoveniami občianskeho resp. Obchodného zákonníka.
- Nárok na uplatnenie záruky zaniká tiež v nasledujúcich prípadoch:
 - a) stratou dodacieho listu, faktúry, dokladu z registračnej pokladne
 - b) mechanickým poškodením tovaru u kupujúceho
 - c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi
 - d) nevhodným výberom materiálu
 - e) neodborným zaobchádzaním, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
 - f) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním
 - g) tovar bol poškodený prírodnými živlami
 - h) tovar je v tolerancii - pozri "Tabuľka tolerancií"
- Predávajúci nezodpovedá za chyby, na ktoré bol kupujúci v dobe uzatvárania zmluvy upozornený alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť.

3. Spôsob prevedenia reklamácie

- Reklamácia tovaru sa uplatňuje na adrese predávajúceho, prípadne prostredníctvom obchodných zástupcov.
- Pri uplatnení reklamácie na tovar je kupujúci povinný dodať:
A / kompletný tovar

B / doklad preukazujúci oprávnenosť reklamácie

C / správu s jasným popisom chyby

- Oprávnenosť reklamácie musí kupujúci doložiť faktúrou, dodacím listom, dokladom z registračnej pokladne.
- Ak kupujúci zašle tovar na reklamáciu prepravnou službou, musí byť obal viditeľne označený nápisom REKLAMÁCIA - toto opatrenie je nevyhnutné kvôli urýchleniu identifikácia zásielky.
- Reklamovaný tovar zaslaný kupujúcim na náklady predávajúceho nebude prijatý a bude vrátený späť na náklady a riziko kupujúceho.
- Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu chyby uvedené kupujúcim.
- Pri reklamacii tovaru, na ktoré sa vzťahuje zákonná záruka, prevedie predávajúci odstránenie chyby formou opravy, prípadne výmenou dielu alebo chybného tovaru za bezchybné, s pôvodným tovarom plne funkčné kompatibilné, rovnakých alebo lepších technických parametrov. Rozhodnutie o spôsobe odstránenia chyby je v právomoci predávajúceho.
- V prípade, že nemôže predávajúci vykonať opravu ani výmenu tovaru za iný, uzatvorí reklamáciu vystavením dobropisu.
- Predávajúci po vybavení reklamácie vyzve kupujúceho k odberu tovaru, prípadne zašle tovar späť obvyklou prepravnou službou na náklady a riziko kupujúceho.

4. Dĺžka záruky

- V súlade s novelou Občianskeho zákonníka poskytujeme na predaný tovar štandardnú záruku 2 roky.
- Dĺžka záručnej doby sa predlžuje o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave.
- V prípade výmeny tovaru za nový, dostane zákazník kópiu reklamačného protokolu na vymenený tovar a prípadné reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu, faktúry, dokladu z registračnej pokladne a tohto reklamačného protokolu.

5. Záverečné ustanovenia

- Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny Reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.