

REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodnej spoločnosti ZEROT s.r.o.
so sídlom V Zahradách 171, Průhonice, 252 43
identifikačné číslo: 24712204
zapísanej v obchodnom registri vedenom u Mestského súdu v Prahe v oddiele C, vložka 168752
pre on-line obchod umiestnený na internetovej adrese:
www.originalna-zahrada.sk

1. ÚVODNÉ USTANOVENIE

1.1. Reklamačný poriadok upravuje a podrobne definuje reklamačné podmienky a postup pri uplatňovaní reklamácie na výrobok či službu, objednanú a zakúpenú u firmy ZEROT s. r.o. so sídlom V Zahradách 171, Průhonice, 252 43, IČ 24712204 (ďalej len "Predávajúci") a inou fyzickou alebo právnickou osobou (ďalej len "Kupujúci").

2. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE – ZAHÁJENIE REKLAMÁCIE

2.1. Požiadavku na reklamáciu Kupujúci uplatňuje vyplnením reklamačného listu a zaslaním buď písomne na adresu Podchýšská 129, Praha – Cholupice, 143 00 alebo elektronicky na info@originalna-zahrada.sk.

2.2. Pri uplatnení reklamácie je nutné vždy spolu s kompletným tovarom predložiť Predávajúcemu doklady o predaji (resp. nákupe tovaru Kupujúcim), tj obchodnú faktúru či predajku a súčasne podrobne uviesť o akú chybu ide a ako sa závada prejavuje (vyplnením reklamačného listu).

2.3. Reklamovaný výrobok je možné doručiť na adresu Podchýšská 129, Praha – Cholupice, 143 00 osobne, alebo prostredníctvom prepravnej služby alebo poštou. Vždy je nutné priložiť reklamačný list. Bez vyplneného, alebo neúplného reklamačného listu a bez podrobného popisu reklamovaného tovaru a vedomosti závady, či možných súvisiacich okolností jej vzniku, nemožno začať reklamačné konanie.

2.4. V prípade doručenia reklamovaného tovaru na adresu Predávajúceho prepravnou službou, musí byť reklamovaný tovar dôkladne zabezpečený proti poškodeniu pri preprave a riadne zabalený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu. Balík by mal byť označený viditeľne nápisom "REKLAMÁCIA" a okrem reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva musí obsahovať kópiu predajného dokladu, podrobný popis závady (vyplnený reklamačný list) a ďalej potom dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätnú adresu a telefónne číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu a závady na tovare a nemožno reklamačné konanie začať.

2.5. Prevzatím reklamovaného tovaru Predávajúcim, alebo doručením úplnej zásielky so všetkými náležitosťami poštou či prepravnou službou a zaevidovaním reklamácie v evidencii Predávajúceho je započaté reklamačné konanie a začína plynúť lehota na vybavenie reklamácie.

2.6. Prípadné náklady na dopravu reklamovaného tovaru na adresu Podchýšská 129, Praha – Cholupice, 142 00 hradí vždy kupujúci bez ohľadu na oprávnenosť reklamácie. V prípade oprávnenej reklamácie kupujúci môže tieto náklady žiadať od predávajúceho späť k úhrade. Ak nastane táto situácia, predávajúci je oprávnený uhradiť dopravné náklady iba do potrebnej výšky, za ktorú je možné tovar doručiť Predávajúcemu ekonomickým spôsobom.

3. PRIEBEH REKLAMÁCIE A INFORMOVANIE KUPUJÚCEHO

3.1. Doba pre vybavenie reklamácie Predávajúcim je najviac 30 dní, ak sa predávajúci a Kupujúci nedohodnú na predĺženej záručnej lehote. V prípade nedodržania tejto lehoty sa postupuje podľa Obchodných podmienok firmy ZEROT s.r.o.

4. POSÚDENIE REKLAMÁCIE U ZÁKAZNÍKA

4.1. Predávajúci je oprávnený v prípade, že kupujúci vyžaduje preverenie nárokov na uplatnenie reklamácie výrobku priamo v mieste jeho inštalácie, požadovať po kupujúcom úhradu cestovných nákladov a nákladov na prácu a výjazd technika s tým spojených, bez ohľadu na oprávnenosť či neoprávnenosť tejto reklamácie. Ide o nadštandardnú službu a ceny týchto dodatočných nákladov sa riadia cenníkom dozorných a technických prác, vr. nákladov na dopravu, ktorý je súčasťou aktuálne platného cenníka prác firmy ZEROT s.r.o.

4.2. Pri ďalšom posudzovaní reklamácie sa ďalej postupuje podľa ostatných tu špecifikovaných podmienok reklamačného poriadku.

5. UZAVRETIE A UKONČENIE REKLAMÁCIE

5.1. O termíne a spôsobe ukončenia reklamácie bude Kupujúci zákazník informovaný elektronicky e-mailom alebo telefonicky.

5.2. Povinnosťou zákazníka je na výzvu o ukončení reklamácie prevziať zo záručnej opravy späť opravený alebo vymenený tovar bez zbytočného odkladu. Ak nie je reklamovaný tovar vyzdvihnutý zákazníkom do 10 dní po ukončení reklamačného konania, bude tento tovar zákazníkovi zaslaný späť prepravnou službou. Zákazníkovi budú v tomto prípade účtované všetky s tým spojené náklady.

5.3. V prípade uznania oprávnenosti reklamácie, ak bude zákazník požadovať odoslanie reklamovaného výrobku po oprave či výmene späť na jeho adresu, náklady na dopravu opraveného, alebo pri reklamacii vymeneného výrobku späť na adresu kupujúceho, nesie vždy predávajúci, ktorý je oprávnený zvoliť ekonomicky vhodnú formu dopravy podľa svojho uváženia.

6. ZAMIETNUTIE REKLAMÁCIE

6.1. V prípade neuznania oprávnenosti reklamácie z dôvodu uplynutia záručnej doby, porušenia podmienok záruky alebo že výrobok vykazuje závalu alebo poškodenie, na ktoré sa nevzťahuje záruka (viď. Obchodné podmienky firmy ZEROT s.r.o.) bude zákazník o tejto skutočnosti bezodkladne informovaný. Firma ZEROT s.r.o. má v tomto prípade právo naúčtovať zákazníkovi náklady spojené s diagnostikou závady neoprávnene reklamovaného výrobku.

6.2. Pri výrobku, na ktorý sa už nevzťahuje záruka, alebo nebola z vyššie uvedených dôvodov uznaná reklamácia, môže zákazník využiť možnosť mimozáručnej či pozáručnej opravy. Podmienky sú v tomto prípade zhodné s bežným plateným servisom.

6.3. V prípade prijatia výrobku do mimozáručnej opravy bude najprv vykonaná diagnostika závady výrobku. Na základe toho bude zákazník informovaný o predpokladanej cene opravy. Až po jej odsúhlasení bude výrobok opravený. V prípade časovo náročnej diagnostiky závady výrobku si firma ZEROT s.r.o. vyhradzuje právo po zákazníkovi vyžadovať úhradu všetkých nákladov s tým spojených a to aj v prípade, že zákazník sa rozhodne výrobok neopravovať.