

# **Reklamačný poriadok**

LORIKA Slovakia s.r.o., Martin

## I. Úvodné ustanovenia

LORIKA Slovakia s.r.o., Langsfeldova 2, 036 01 Martin., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro. vložka č. 2403/L (ďalej len "predávajúci") vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len "reklamačný poriadok").

Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi predávajúcim ako vykonávajúcou spoločnosťou a zákazníkom (ďalej len "kupujúcim") pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality tovarov poskytovaných predávajúcim kupujúcemu pri vykonávaní obchodnej činnosti. Reklamačný poriadok slúži k správne postup pri uplatňovaní vybavovania práv kupujúceho a zodpovednosti za vady produktov poskytnutých alebo zabezpečených predávajúcim. Produktom predávajúceho sa rozumie poskytovanie tovarov obchodnou činnosťou predávajúceho a ďalších s tým súvisiacich činností. Poskytovanie služieb predávajúceho kupujúcemu sa riadi podľa Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka. Kupujúcim je právnická alebo fyzická osoba, pričom právnická osoba je vždy zastúpená fyzickou osobou.

Reklamačný poriadok vychádza zo Všeobecných obchodných podmienok firmy.

## II. Podmienky a postup pri reklamáciách

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku kupujúceho na preverenie správnosti a kvality tovarov súvisiacich s obchodnou činnosťou predávajúceho. Ak kupujúci zistí, že tovar poskytovaný predávajúcim má vadu (t.j., že nie je poskytnutý v plnom rozsahu, kvalite a pod.), môže uplatniť právo zodpovednosti za túto vadu (ďalej len reklamácia).
2. Kupujúci je oprávnený uplatňovať reklamáciu, pokiaľ preukázateľne prevzal tovar, ktorý nebol poškodený dopravou. V prípade, že vonkajší obal tovaru je poškodený, kupujúci tovar buď neprevezme alebo spíše s vodičom spoločnosti LORIKA Slovakia s.r.o. alebo prepravnej spoločnosti reklamačný protokol o poškodení zásielky (urobí fotografiu ak je to technicky možné), ktorý je podkladom pre ďalšie jednanie, ak došlo k poškodeniu tovaru. Pokiaľ kupujúci zistil závalu na tovare, alebo rozdiel medzi faktúrou a skutočne dodaným tovarom, kontaktuje predávajúceho písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre, faxom alebo e-mailom na [lorika@lorika.sk](mailto:lorika@lorika.sk).
3. Reklamácia musí byť zaslaná písomnou formou, najlepšie na tlačive reklamačný protokol (umiestnený na [www.lorika.sk](http://www.lorika.sk)), pokiaľ v akejkoľvek osobitnej zmluve uzatvorenej medzi kupujúcim a predávajúcim nie je dohodnuté inak. Reklamácie doručené osobne predávajúci prijíma na adrese sídla firmy od 7:00 do 15:30 hod a tiež poštou alebo faxom. Predávajúci písomne potvrdí kupujúcemu (mailom, faxom) prevzatie reklamácie a informuje ho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom.
4. Podmienkou na uplatnenie reklamácie je predloženie dokladu o nadobudnutí tovaru (faktúry) a potvrdeneho záručného listu s udaním výrobného čísla (v prípade elektrických zariadení) spolu s popisom závady na reklamačnom protokole. Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo zákazník nedoloží požadované doklady bez zbytočného odkladu, predávajúci má právo telefonicky alebo iným spôsobom vyzvať kupujúceho, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neoprávnenú.
5. Vybavenie oprávnenej reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení závad, prípadne poskytnutí náhradného plnenia. Náklady spojené s reklamáciou uhradí predávajúci.
6. Za neoprávnenú reklamáciu u predávajúceho sa pokladá závala, ktorá bola spôsobená:

a/ mechanickým poškodením alebo bežným opotrebením

b/ použitím výrobku v rozpore s návodom na použitie, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR

c/ dopravou

d/ neodbornou manipuláciou alebo opravou

e/ neodbornou inštaláciou

f/ neodvrátiteľnou udalosťou (živelnou pohromou, bleskom, požiarom, povodňou, prepätím elektrickej siete, vodou, atď.).

### **III. Záručná oprava**

1. Kupujúci má právo, aby závada na produkte v záručnej lehote bola odstránená bezplatne, včas a správne. Reklamácia, vrátane odstránenia závady, musí byť vybavená bez odkladu v lehote stanovenej zákonom, t.j. do 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim.
2. Kupujúci môže žiadať o výmenu veci alebo vrátenie peňazí v prípade, že ide o závadu odstrániteľnú iba vtedy, ak kupujúci nemôže tovar riadne používať z dôvodu, že sa u veci opätovne vyskytla 3x uznaná závada, alebo ak je tovar výrobcom uznaný ako neopraviteľný. V každom prípade je nutné s reklamovaným tovarom predložiť:
  - doklad o kúpe tovaru
  - záručný list reklamovaného tovaru /v prípade elektrických zariadení/
  - čitateľné a kompletne záznamy z prípadných predchádzajúcich reklamácií
3. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradit' chybný či neopraviteľný tovar iným s rovnakými alebo lepšími parametrami v prípade, že rovnaký produkt nie je dostupný, príp. sa už nevyrába.
4. Reklamačné konanie končí dňom doručenia vybavenej reklamácie kupujúcemu, alebo pripravením reklamovaného tovaru k osobnému odberu kupujúcim, v prípade že reklamovaný tovar bol prijatý od kupujúceho priamo v spoločnosti LORIKA Slovakia s.r.o a tento súhlasil s prevzatím tovaru týmto spôsobom a o vybavení reklamácie bol informovaný telefonicky alebo e-mailom.
5. Tovar zaslaný na reklamáciu vyžadujúci opravu bude opravený alebo vymenený na základe predchádzajúceho telefonického dohovoru, prípadne budú na bankový účet kupujúcemu vrátené peniaze. Opravený či vymenený tovar bude kupujúcemu zaslaný späť na náklady predávajúceho do 30 dní odo dňa zahájenia reklamačného konania (dňa, kedy reklamovaný tovar predávajúci obdržal od kupujúceho).

### **IV. Platená oprava**

1. Ak je tovar reklamovaný po uplynutí záručnej doby alebo bola závada spôsobená kupujúcim, prípadne bola závada spôsobená vplyvmi, ktoré nespadajú do záručných podmienok výrobcu tovaru, jedná sa o platenú opravu.
2. V tomto prípade bude kupujúci oboznámený s tým, že bude jeho oprava platená a tiež, že mu môže byť účtovný poplatok za diagnostiku závady, poštovné a balné. Cena samotnej opravy bude kupujúcemu oznámená vopred e-mailom. V prípade neschválenia ceny opravy bude zákazníkovi účtovaný iba poplatok za diagnostiku, dopravné a oprava vykonaná nebude.

### **V. Záverečné ustanovenia**

1. Ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak, riadia sa právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom právom Slovenskej republiky.
2. Vzťahy kupujúceho a predávajúceho upravené týmto reklamačným poriadkom môžu byť upravené aj v osobitnej zmluve uzatvorenej medzi kupujúcim a predávajúcim. V prípade rozporu medzi osobitnou zmluvou a týmto reklamačným poriadkom platia ustanovenia osobitnej zmluvy. Akékoľvek pojmy, ktoré nie sú definované v tomto reklamačnom poriadku sú vo význame, ktorý je definovaný vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti LORIKA Slovakia s.r.o.
3. Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi firma zákazníkovi na svojej internetovej stránke.