

Platnosť od : 1.10.2020

Reklamačný poriadok

LORIKA Slovakia s.r.o.

I. Úvodné ustanovenia

LORIKA Slovakia s.r.o., Ulica priemyselná 2130/11, 038 52 Sučany, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, v oddieli 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 a služieb poskytovaných predávajúcim kupujúcemu pri vykonávaní obchodnej činnosti. Reklamačný poriadok slúži k správne mu postupu pri uplatňovaní vybavovania práv kupujúceho a zodpovednosti za vady produktov, poskytnutých alebo zabezpečených predávajúcim. Produktom predávajúceho sa rozumie poskytovanie tovarov, služieb a obchodnou činnosťou firmy a ďalších s tým súvisiacich služieb.

Poskytovanie tovarov a služieb predávajúceho kupujúcim 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. Záruka sa nevzťahuje na tovar, ktorý je vo výpredajovej akcii a na tovar so zľavou z dôvodu poškodenia

II. Podmienky a postup pri reklamáciách

1.Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku kupujúceho na preverenie správnosti a kvality tovarov a služieb súvisiacich s obchodnou činnosťou firmy. Ak kupujúci zistí, že tovary a služby poskytované predávajúcim majú vadu /tzn., že nie sú poskytované v plnom rozsahu, kvalite a pod./, môže uplatniť právo zo 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 alebo prepravnej služby reklamačný protokol o poškodení zásielky (urobí fotografiu ak je to technicky možné). Reklamačný protokol je podkladom pre ďalšie jednanie ak došlo k poškodeniu tovaru. Pokiaľ kupujúci zistil vadu na tovare, alebo rozdiel medzi faktúrou a skutočne dodaným tovarom, kontaktuje predávajúceho písomnou formou na adresu uvedenú na faktúre alebo na e-mail nakup@lorika.sk.

3.Reklamácia musí byť písomnou formou najlepšie na tlačive reklamačný protokol (umiestnený na 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 v pracovných dňoch od 8:00 do 15:00 hod a tiež poštou alebo faxom. Predávajúci písomne potvrdí kupujúcemu (mail) prevzatie reklamácie a informuje ho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom.

4.Podmienkou na uplatnenie reklamácie je predloženie potvrdeného záručného listu /záručný list sa vydáva len pre elektrické zariadenia, ktoré má firma vo svojom sortimente/, udaním výrobného čísla a číslo daňového dokladu (faktúry) spolu s popisom vady 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 vady alebo doplnení služby, prípadne poskytnutí náhradného plnenia. Ak to nie je možné zrealizovať, poskytne predávajúci zľavu z ceny dohodnutej pri reklamovanej službe. Náklady spojené s reklamáciou uhradí predávajúci.

6. Za neoprávnenú reklamáciu u predávajúceho sa pokladá ak vada 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.).
- g/ poškodenie zavinené chemickými vplyvmi
- h/ poškodením zanedbaním údržby a čistenia

III. Záručná oprava

1. Kupujúci má právo, aby vada na produkte v záručnej lehote bola bezplatne, včas a správne odstránená. Reklamácia vrátane odstránenej vady musí byť vybavená bez odkladu v lehote stanovenej zákonom, t.j. do 30 dní od prevzatia tovaru predávajúcim.

Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru, pri odoslaní tovaru dňom prijatia tovaru zákazníkom/kupujúcim/ na miesto určenia.

Kupujúci je povinný reklamovaný produkt doručiť predávajúcemu kupujúceho do miesta jeho sídla, ak nie je dohodnuté inak. Ak si predávajúci reklamovaný tovar vyzdvihne priamo u kupujúceho, kupujúci je povinný zariadenie odmontovať a odpojiť od prívodu elektrického prúdu. Do záručnej opravy prijímame len čisté reklamované výrobky.

2. Kupujúci môže žiadať o výmenu veci alebo vrátenie peňazí v prípade, že ide o vadu odstrániteľnú iba vtedy, pokiaľ kupujúci nemôže tovar riadne používať z dôvodu, že sa u veci opätovne vyskytla 3x rovnaká uznaná vada, 3 rôzne uznané vady, alebo je tovar uznaný výrobcom neopraviteľným. V oboch prípadoch je nutné s reklamovaným tovarom predložiť:

- doklad o nákupe tovaru
- záručný list reklamovaného tovaru /v prípade elektrických zariadení/
- čitateľné a kompletne záznamy k výrobku z prípadných predchádzajúcich reklamácií
- vypísaný reklamačný protokol umiestnený na <https://www.lorika.sk/assets/download/reklamacny-poriadok.pdf>

3. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť chybný či neopraviteľný tovar iným s rovnakými alebo lepšími parametrami v prípade, že rovnaký produkt už nie je naďalej dostupný, prípadne sa už nevyrába.

4. Reklamačné konanie končí dňom doručenia vybavenej reklamácie kupujúcemu alebo prípravením reklamovaného tovaru k osobnému odberu kupujúcim, v prípade že reklamovaný tovar bol k reklamácií prijatý priamo v spoločnosti Lorika Slovakia s.r.o od kupujúceho a tento súhlasil s prevzatím tovaru týmto spôsobom a o vybavení reklamácie bol informovaný telefonicky alebo e-mailom.

5. Tovar zaslaný na reklamáciu, ktorý vyžaduje opravu bude opravený alebo vymenený na základe predchádzajúceho telefonického dohovoru, prípadne budú na bankový účet kupujúcemu vrátené peniaze. Opravený či vymenený tovar bude kupujúcemu na náklady predávajúceho zaslaný späť do 30 dní odo dňa zahájenia reklamačného konania (dňa, kedy reklamovaný tovar predávajúci obdržal od kupujúceho).

Ak sa zariadenie opraví výmenou jeho časti alebo súčasti, predlžuje sa záručná doba o dva roky na konkrétny vymenený diel alebo časť zariadenia. Záruka sa predlžuje aj o dobu, za ktorú zákazník nemohol vec riadne užívať (bola v oprave)

IV. Platená oprava:

1. Ak je výrobok reklamovaný po uplynutí záručnej doby alebo bola vada spôsobená kupujúcim, prípadne bola vada spôsobená vplyvmi, ktoré nespádajú do záručných podmienok výrobcu produktu, 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 vady, 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 náklady a oprava vykonaná nebude.

V . ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. V prípade, že kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

2. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na [stránke http://www.mhsr.sk/zoznamsubjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov/146987s](http://www.mhsr.sk/zoznamsubjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov/146987s)), pričom kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

VI. Závěrečné 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 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 zákazníkom na internetovej stránke firmy.