

Reklamačný poriadok

Vymedzenie pojmov

Tento reklamačný poriadok bol spracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. O ochrane spotrebiteľa, a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Reklamácia“).

"Predávajúci" je obchodná spoločnosť **HouseGarden s.r.o., 956 11 Dvorany nad Nitrou 247, IČO:36845329**, Obchodný register Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka číslo: 20816/N.

"Spotrebiteľ" je subjekt, ktorý s Predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

Dohodnutá forma komunikácie

Pre potreby tohto reklamačného poriadku je dohodnutá forma komunikácie medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom formou elektronickej pošty. Email pre odosielanie reklamácií je **info@housegarden.sk**

Dĺžka trvania záručnej doby

Záručná doba pre fyzické osoby podľa Občianskeho zákonníka je 24 mesiacov pokiaľ nie je pre konkrétny tovar stanovená zákonom iná záručná doba a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak však koncový odberateľ pri uzatváraní kúpnej zmluvy konal v rámci svojej podnikateľskej činnosti, nepovažuje sa za spotrebiteľa a v zmysle uzavretej kúpnej zmluvy, či už v prvom prípade (pri uplatňovaní väd tovaru) alebo v druhom prípade (pri uplatňovaní reklamácie voči dodávateľovi) má právo reklamovať tovar iba v skrátenej 12 mesačnej záručnej lehote. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list).

Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú Spotrebiteľ nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy. V prípade výmeny tovaru začína plynúť záručná doba znova od prevzatia vymeneného tovaru. Všetky záručné opravy uplatnené oprávnene sú bezplatné.

Právo na uplatnenie reklamácie

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať.

Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návode na použitie, prevádzkovať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

Kupujúci je povinný pred prevzatím a zaplacením zásielky na pošte alebo od kuriéra vizuálne skontrolovať zásielku. Ak je zistené mechanické poškodenie tovaru, roztrhnutý obal, deformácia obalu, je Spotrebiteľ povinný vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie dopravca, kuriér nakoľko všetok tovar je poistený.

V prípade reklamácie mechanického poškodenia, ktoré nebolo možné zistiť ihneď pri prevzatí tovaru, je Spotrebiteľ povinný uplatniť túto reklamáciu okamžite po prevzatí zásielky a to emailom, prípadne písomne poštou alebo osobne v prevádzke Predávajúceho, kde bude uvedené meno a adresa Spotrebiteľa, telefonický kontakt, opis poškodeného tovaru prípadne fotodokumentácia. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia nie je možné uznať.

Zánik práva na uplatnenie reklamácie

Nárok na uplatnenie záruky zaniká:

- uplynutím záručnej doby tovaru
- nepredložením dokladu o kúpe
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným Spotrebiteľom
- neodborným zaobchádzaním, alebo zaobchádzaním v rozpore s návodom na použitie
- neodbornou montážou alebo neodborným uvedením do prevádzky
- neodborným zásahom alebo zásahom neoprávnenej osoby do tovaru
- používaním tovaru v podmienkach pre ktoré nebol určený
- poškodením tovaru zásahom vyššej moci
- porušením ochranných pečatí, nálepiek príp. plomb

Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamácia sa uplatňuje na prevádzke Predávajúceho.

Ak je v záručnom liste uvedený subjekt určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky Predávajúceho, alebo v mieste pre Spotrebiteľa bližšom a Spotrebiteľ požaduje odstránenie vady, uplatní si právo na opravu u subjektu určeného k vykonaniu opravy.

V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u Predávajúceho, zabezpečí záručnú opravu Predávajúci. Spotrebiteľ je oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktoré Predávajúci na požiadanie oznámi Spotrebiteľovi.

Vybavenie reklamácie

Reklamácia sa podáva elektronickou alebo písomnou formou, kde Spotrebiteľ presne špecifikuje dôvod reklamácie.

Reklamovaný tovar spolu s dokladom o kúpe a záručným listom (ak je vydaný) možno odovzdať priamo alebo poslať na prevádzku Predávajúceho.

Reklamáciu považujeme za uplatnenú dňom prevzatia tovaru na prevádzke Predávajúceho, lehota na vybavenie reklamácie u tovaru ktorý je prenosný začína plynúť nie dňom oznámenia o reklamáci, ale dňom fyzického prevzatia tovaru na prevádzke Predávajúceho, príp. dňom doručenia poštou či kuriérom na prevádzku Predávajúceho.

Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

V prípade ak Spotrebiteľ uplatňuje svoje práva u Predávajúceho a reklamovaný tovar je do prevádzky Predávajúceho zasielaný prostredníctvom doručovateľských služieb (kuriérske spoločnosti, pošta, atď.), je Spotrebiteľ povinný tovar vhodne zabaliť a označiť príslušnými symbolmi. Rozhodujúcim dátumom pre začatie plynutia lehoty na vybavenie reklamácie je dátum prevzatia reklamovaného tovaru Predávajúcim od doručovateľskej služby. Predávajúci vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie vo vhodnej forme, ktorú určí Predávajúci (emailom alebo v písomnej forme) ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená a Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ tiež môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu súčasti tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

O vybavení reklamácie je Spotrebiteľ bezodkladne informovaný dohodnutou formou komunikácie.

Vybavením reklamácie sa rozumie výzva na prevzatie tovaru, odoslanie tovaru na adresu Spotrebiteľa, výmena súčasti tovaru, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru, alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Spotrebiteľ má na prevzatie reklamovaného tovaru 15 dní po odoslaní výzvy na prevzatie. Po uplynutí tejto doby má Predávajúci právo účtovať si skladné vo výške 1,00 Euro s DPH za každý aj začatý deň skladovania reklamovaného tovaru.

Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od Spotrebiteľa k Predávajúcemu hradí Spotrebiteľ. Spotrebiteľ nemá nárok na vrátenie poštových a iných poplatkov. Prepravu tovaru po vybavení oprávnenej a uznanej reklamácie späť k Spotrebiteľovi hradí Predávajúci. V prípade, že je vada tovaru neodstrániteľná, nahradí Predávajúci Spotrebiteľovi vadný tovar novým alebo po dohode výrobkom iného typu, pričom dôjde k doplaceniu alebo vráteniu cenového rozdielu.

Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácií má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

Ochrana osobných údajov

Odoslaním údajov vyjadruje Spotrebiteľ súhlas so spracovaním osobných údajov podľa zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v informačných systémoch Predávajúceho. Predávajúci sa zaväzuje , že osobné údaje , ktoré poskytne Spotrebiteľ nebudú poskytnuté bez súhlasu vlastníka týchto dát tretím osobám a nebudú použité na komerčnú ponuku.

Záverečné ustanovenia

Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť od **01.01.2014** a plne nahrádza predchádzajúci RP. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť RP aj bez predchádzajúceho upozornenia.