

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je vydaný k zabezpečeniu podmienok zodpovednosti za vady predaného tovaru a ich uplatnenia kupujúcim v zmysle Občianskeho zákonníka - zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

(1) Úvodné ustanovenia

- 1.1. **Spoločnosť SILRING s.r.o.**, so sídlom Šustekova 16, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 04, IČO:47021071, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel: Sro, vložka číslo: 87952/B (ďalej len „**SILRING s.r.o.**“ alebo „**predávajúci**“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „**zákazník**“ alebo „**kupujúci**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „**reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.3. Uzavretím písomnej kúpnej zmluvy, rovnako tak prostredníctvom e-shopu predávajúceho na www.silring.sk, stáva sa tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi zákazníkom a predávajúcim.

(2) Základné podmienky reklamácie

- 2.1 SILRING s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).
- 2.2 Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, SILRING s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2.3 Pri použitých veciach (napr. predvážací model) SILRING s.r.o. nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. V tomto prípade je záručná doba 12 mesiacov (§ 619 ods. 1 a § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 2.4 Vyššie uvedeným nie je vylúčené, aby SILRING s.r.o. osobitným vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu poskytlo záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).
- 2.5 Doklad o kúpe tovaru (faktúra) slúži zároveň ako záručný list. Pri predaji použitého tovaru, tovaru s vadou alebo tovaru, ktorého úžitkové vlastnosti sú inak obmedzené, musia byť tieto skutočnosti v doklade zreteľne vyznačené.
- 2.6 Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej dobe vada, má kupujúci právo túto vadu reklamovať.

- 2.7 Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim alebo jeho doručenia na miesto dodania zvoleného kupujúcim v jeho objednávke.
- 2.8 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).
- 2.9 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2.10 Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru:
- spôsobené jeho použitím na iné ako určené účely;
 - spôsobené použitím v rozpore s návodom na použitie, technickými normami a podmienkami, prípadne pokynmi hlavného výrobcu alebo predávajúceho;
 - spôsobené neodbornou alebo nesprávnou manipuláciou, inštaláciou, opravou alebo úpravou;
 - spôsobené úmyselným alebo nedbanlivým poškodením kupujúcim alebo inými osobami.

(3) Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

- 3.1 Kupujúci uplatňuje reklamáciu v sídle predávajúceho u ktorého bol tovar zakúpený.
- 3.2 Sídлом predávajúceho sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie adresa prevádzky spoločnosť SILRING s.r.o.
- 3.3 Kupujúci zašle predávajúcemu reklamačný e-mail, kde uvedie:
- meno a priezvisko/obchodné meno;
 - telefónny a e-mailový kontakt;
 - adresu kupujúceho;
 - dátum kedy bol tovar doručený;
 - výrobcu, typ výrobku a jeho značku;
 - číslo objednávky a číslo faktúry;
 - popis vady.
- 3.4 Predávajúci emailom potvrdí prijatie reklamačného e-mailu v lehote piatich (5) pracovných dní od doručenia kupujúcim, v ktorom bude informácia o zaradení reklamácie na spracovanie, podrobné informácie o reklamácií a ďalšom postupe.
- 3.5 Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady podľa tohto reklamačného protokolu je zákazník povinný:
- predložiť faktúru ako doklad preukazujúcu kúpu tovaru;
 - zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v tomto reklamačnom poriadku (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.);
 - predložiť originál záručného listu v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom alebo týmto reklamačným poriadkom,
 - odovzdať SILRING s.r.o. tovar v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru,

- e) poskytnúť súčinnosť predávajúcemu pri vybavovaní reklamácie, najmä pri vyhotovovaní reklamačného protokolu.

3.6 Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

3.7 Po vybavení reklamácie predávajúci vyhotoví reklamačný protokol, telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu kontaktuje kupujúceho a informuje ho o vybavení reklamácie. Reklamovaný výrobok zašle kupujúcemu na vlastné náklady na adresu, ktorú uviedol v reklamačnom e-maile.

(4) Lehota na uplatnenie reklamácie

4.1 Nároky z väd tovaru je potrebné uplatniť v záručnej dobe, inak zaniknú.

4.2 Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby.

4.3 Ak sa vybaví reklamácia opravou tovaru, predlžuje sa záručná doba o zákonom stanovenú záručnú dobu na tú časť výrobku, na ktorú bola vykonaná oprava.

4.4 Pokiaľ bude reklamácia vyriešená výmenou vadného tovaru za nový, začne plynúť nová zákonom stanovená záručná doba od prevzatia tovaru.

(5) Odstrániteľné vady

5.1 Za odstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú možno odstrániť opravou.

5.2 Predávajúci je povinný odstrániteľnú vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

5.3 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za tovar bez vady.

(6) Neodstrániteľné vady

6.1 Za neodstrániteľnú vadu sa považuje vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, ktorú nie je možné odstrániť z technického hľadiska, jej odstránenie je neúčelné, prípadne by sa tá istá vada mohla vyskytnúť opätovne.

6.2 Ak ide o vadu neodstrániteľnú, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

6.3 V prípade, ak charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako veci bez vady (napr. vady estetické), má kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny výrobku. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam jeho ďalšieho užívania.

(7) Spoločné ustanovenie pre články 5 a 6

7.1 Hneď ako kupujúci uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za vady, tzn. vykonal voľbu a uplatnil jedno z možných práv, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva svojvoľne meniť, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

(8) Alternatívne riešenie sporu

- 8.1 V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 8.2 Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník 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 v platnom znení.
- 8.3 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 hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.