



Reklamačné podmienky internetového obchodu

www.dobranoc.sk

neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

- a. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený len o predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
- b. V prípade ak vlastnícke právo ešte neprešlo k predávajúceho na kupujúceho, kupujúci si v zmysle platnej legislatívy reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151 Občianskeho zákonníka.
- c. Na všetko ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti.
- d. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení závady.
- e. Kupujúci ma právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktoré zavinili predávajúci, dodávateľ alebo výrobca a vzťahuje sa naň záruka.
- f. Právo na záruku zaniká v prípade, že:
 - a. k závade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - b. nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - c. neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
 - d. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostrediu tovaru,
 - e. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - f. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
 - g. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
- g. Zo záruky sú taktiež vyňaté chyby, ktoré vznikli pri živej pohrome.
- h. Záruka sa nevťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
- i. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- j. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie do 3 dní od začiatku reklamačného konania (dňa prijatia reklamovaného tovaru). V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa podania reklamovaného tovaru. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie ma kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

- a. pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,
- b. pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).
- c. v prípade, že má vec súčasne najmenej tri chyby, ktoré bránia v riadnom užívaní, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí). Také isté právo má kupujúci ak sa na veci vyskytne rovnaká chyba, ktorá bola už dvakrát opravovaná a tretíkrát bola vec zasielaná na reklamáciu.
- d. reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- e. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete že obal je nepoškodený.
- f. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenie kupujúceho.

Postup pri reklamáci:

1. informujte nás o reklamáci telefonicky alebo e-mailom
2. tovar pošlite na sídlo našej firmy
3. do zásielky uveďte dôvod reklamácie a priložte kópiu daňového dokladu

Adresa pre zaslanie písomnej reklamácie

DOBRANOC Zilina 01 001, Dolne Rudiny 8363/5 IČO: 51349779

+421 944 603 700

E-mailová adresa pre zaslanie reklamácie:

info@dobranoc.sk