

**Platnosť od : 1.8.2013**

# **Reklamačný poriadok**

LORIKA Slovakia s.r.o.

## I. Úvodné ustanovenia

LORIKA Slovakia s.r.o., Hlavná 2130, 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 postupu pri uplatňovaní vybavovania práv kupujúceho a zodpovednosti za vady produktov, poskytnutých alebo zabezpečených predávajúcim. Produktom predávajúceho sa rozumie poskytovanie tovarov služieb obchodnou činnosťou firmy a ďalších s tým súvisiacich služieb.

Poskytovanie 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.

## 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 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), ktorý 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 [lorika@lorika.sk](mailto:lorika@lorika.sk).

3.Reklamácia musí byť 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 (mail, fax) prevzatie reklamácie a informuje ho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom.

4.Podmienkou na uplatnenie reklamácie je predloženie potvrdeného záručného listu, udanie výrobného čísla a daňového dokladu (faktúry) 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 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/ neodvratiteľnou udalosťou (živelnou pohromou, bleskom, požiarom, povodňou, prepätím elektrickej siete, vodou, atď.).

### 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, tj. do 30 dní od prevzatia tovaru predávajúcim.

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

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 pripravením reklamovaného tovaru k osobnému odberu kupujúcim, v prípade že reklamovaný tovar bol tovar 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).

#### **IV. Platená oprava:**

1. Ak je výrobok reklamovaný po uplynutí záručnej doby alebo bola vada spôsobená kupujúcim, prípadne bola vada spôsobená vplyvmi, ktoré nespadajú 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 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 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 internetovej stránke firmy.