

Reklamačný poriadok

Článok I – Všeobecné ustanovenia

- 1) Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovar zakúpený v spoločnosti **REBIS PLUS** s.r.o., Magnetová 13, 831 04 Bratislava III, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 33816/B, IČO: 36 317 144, DIČ: 2020182890, IČ DPH: SK 2020182890.
- 2) Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Predávajúceho aj Kupujúceho.
- 3) Týmto reklamačným poriadkom Predávajúci informuje Kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a zároveň sa dodržia zákonné ustanovenia a práva spotrebiteľov.
- 4) Tento reklamačný poriadok je vyvesený na viditeľnom mieste v predajni Predávajúceho a zverejnený aj na internetovej stránke Predávajúceho: www.kamenatehla.sk.

Článok II – Uplatnenie reklamácie

- 1) Reklamácia sa uplatňuje počas otváracej doby v predajni Predávajúceho (Magnetová 13, Bratislava) vyplnením reklamačného protokolu, ktorý je prílohou tohto reklamačného poriadku, prípadne na mieste (stavbe), kde bol reklamovaný tovar zabudovaný.
- 2) Reklamácie, ktoré sa uznajú na mieste a dajú vybaviť okamžite k spokojnosti Kupujúceho sa nemusia podávať v písomnej forme (nie je potrebné vyplňať reklamačný protokol).
- 3) V reklamačnom protokole Kupujúci uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail) a presne popíše dôvod(y) reklamácie.
- 4) Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Kupujúcim v reklamačnom protokole a za nemožnosť doručenia písomností na Kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu.
- 5) Neoddeliteľnou súčasťou reklamačného protokolu je doklad potvrdzujúci nákup tovaru u Predávajúceho (pokladničný doklad z registračnej pokladne, faktúra).
- 6) Aby mohla byť reklamácia uplatnená v predajni Predávajúceho, musí Kupujúci priniesť reklamovaný tovar (prípadne jeho časť) do predajne. Ak nie je možné reklamáciu uplatniť v predajni (zakúpený tovar je už zabudovaný, prípadne iné dôvody) dohodne si Kupujúci s Predávajúcim termín a miesto (stavba, sklad Kupujúceho a pod.), kde sa reklamácia uplatní.
- 7) Ak Kupujúci reklamuje estetické nedostatky zakúpeného tovaru (čo je vec subjektívneho charakteru) – napr. kamenné a tehlové obkladové či dlažobné prvky, je nevyhnutné, aby si reklamáciu uplatňoval ešte pred zabudovaním týchto prvkov na stavbe.
- 8) Predávajúci skontroluje Kupujúcim vyplnený reklamačný protokol a doklady, ktoré sú jeho súčasťou podľa bodu 5) a potvrdí jeho prijatie. Momentom prijatia reklamačného protokolu je reklamácia považovaná za uplatnenú.
- 9) Aby sa vybavenie reklamácie urýchlilo, prijať a potvrdiť reklamačný protokol (a tým reklamáciu uplatniť) môže v zastúpení Predávajúceho aj priamo výrobca alebo hlavný distribútor reklamovaného tovaru.

Článok III – Vybavenie reklamácie

- 1) Predávajúci prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
- 2) Reklamácia sa považuje za vybavenú vystavením písomného dokladu, ktorým Predávajúci informuje Kupujúceho o spôsobe vybavenia uplatnenej reklamácie a poslaním tohto písomného dokladu Kupujúcemu prostredníctvom poskytovateľa poštovej, kuriérskej alebo donáškovej služby alebo prostredníctvom e-mailu.
- 3) Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Článok IV – Iné

- 1) Predávajúci môže (no nemusí) prijať vrátený tovar kupujúcim aj v tom prípade, že nie je dôvod na reklamáciu tovaru. Vrátená suma peňazí ale bude znížená o manipulačný poplatok, ktorý stanoví predávajúci individuálne v závislosti od druhu vráteného tovaru, minimálne ale vo výške 20 % z ceny tovaru pri kúpe.

Článok V – Záverečné ustanovenia

- 1) Predávajúci má právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
- 2) Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Predávajúceho vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.