

Reklamačný poriadok

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok pre e-shop spoločnosti FORTUNA LIBRI, s.r.o., IČO: 35 720 441, so sídlom Zadunajská cesta 8, 851 01 Bratislava, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 14899/B (ďalej len ako „FORTUNA LIBRI“ alebo „predávajúci“). Kupujúci uzatvorením kúpnej zmluvy súhlasí s týmto reklamačným poriadkom.

Čl. II

Zodpovednosť za vady tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má tovar pri jeho prevzatí kupujúcim (zjavné vady tovaru) a za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (v prípade, ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí alebo o použitý tovar).
2. Predávajúci nezodpovedá za vady použitého tovaru, ktoré na tovare vznikli v súvislosti s jeho použitím alebo opotrebením.
3. Pri tovare, ktorý bol predaný za nižšiu kúpnu cenu, nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia kúpna cena.
4. Záručná doba tovaru je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
5. Vyhlásením v záručnom liste vydanom predávajúcim kupujúcemu, môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu dĺžku 24 mesiacov; podmienky a rozsah tejto záruky vyznačí predávajúci v záručnom liste.
6. Pokiaľ predávajúci vystaví záručný list na tovar, záručný list obsahuje obsah obchodné meno a sídlo predávajúceho, obsah, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
7. Pokiaľ predávajúci záručný list osobitne nevystaví, ako záručný list k tovaru slúži daňový doklad – faktúra, priložená pri každej zásielke tovaru.
8. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim u predávajúceho pri osobnom odbere tovaru alebo dňom prevzatia tovaru kupujúcim od poštového doručovateľa v prípade dodania tovaru prostredníctvom poštovej prepravy.

Čl. III

Reklamácie tovaru

1. Reklamáciou tovaru sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru kupujúcim u predávajúceho v záručnej dobe. Ak kupujúci svoje práva zo zodpovednosti za vady neuplatní v záručnej dobe spôsobom v tomto reklamačnom poriadku uvedeným, práva zo zodpovednosti za vady zaniknú.
2. Kupujúci je povinný tovar po jeho prevzatí prehliadnuť a reklamácie zjavných vád (druh, množstvo, kvalita) oznámiť bezodkladne po prevzatí tovaru.

3. Reklamácie skrytých väd je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu bezodkladne po ich zistení najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

4. Pokiaľ neexistuje iná dohoda, musia byť výrobky pri reklamacii vady akosti až do vybavenia reklamácie uložené oddelene od ostatných výrobkov a bez predchádzajúceho súhlasu predávajúceho nesmie s nimi kupujúci nakladať spôsobom, ktorý by skúmanie reklamovanej závady sťažil, alebo znemožnil.

5. Z reklamácie akosti sú vylúčené vady, ktoré vznikli po prechode nebezpečenstva škody na tovare na kupujúceho, pokiaľ ku škode došlo vplyvom kupujúceho, tretej osoby, alebo náhodnou udalosťou.

6. Kupujúci je povinný vrátiť reklamovaný tovar predávajúcemu, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodol inak, a to v stave, v akom mu bol dodaný.

7. Reklamácie dokladov: V prípade, ak k dodanému tovaru nebude priložený daňový doklad - faktúra, je kupujúci povinný napísať reklamačný list a zaslať ho predávajúcemu na adresu jeho sídla Zadunajská cesta 8, 851 01 Bratislava alebo predávajúceho telefonicky informovať na t.č.02/ 6820 4722. Predávajúci kupujúcemu reklamovaný chýbajúci doklad bezodkladne zašle na adresu určenú kupujúcim.

8. Finančné reklamácie: V prípade, že má kupujúci námietky k cene tovaru uvedenej na faktúre, prípadne k iným náležitostiam daňového dokladu, je povinný napísať reklamačný list s presným označením sporných náležitostí faktúry a doručiť ho do sídla predávajúceho. V prípade, že predávajúci uzná finančnú reklamáciu kupujúceho za oprávnenú z dôvodu nesprávneho uvedenia ceny tovaru, vystaví mu dobropis. V prípade, že predávajúci uzná finančnú reklamáciu za oprávnenú z dôvodu nesprávneho uvedenia náležitostí daňového dokladu, odstráni tieto nedostatky daňového dokladu v súlade s platnými právnymi predpismi. Nárok na finančnú reklamáciu si môže kupujúci uplatniť do 30 dní od doručenia daňového dokladu. Po tomto termíne stráca kupujúci nárok na uplatnenie finančnej reklamácie.

9. Neoprávnené reklamácie: V prípade neoprávnenej reklamácie kupujúceho má predávajúci právo na náhradu všetkých nákladov spojených s neoprávnenou reklamáciou. Za neoprávnenú reklamáciu sa na účely tejto zmluvy rozumie najmä:

- a) reklamácia kupujúceho týkajúca sa druhu objednaného tovaru, pokiaľ tento bol uvedený v písomnej objednávke tovaru kupujúceho tak ako bol dodaný,
- b) reklamácia kupujúceho týkajúca sa množstva objednaného tovaru, pokiaľ tento bol uvedený v písomnej objednávke tovaru kupujúceho v množstve v akom bol dodaný,
- c) reklamácia kupujúceho týkajúca sa kvality objednaného tovaru, pokiaľ tento bol dodaný ako bezvadný a vady tovaru boli preukázateľne spôsobené vplyvom kupujúceho alebo tretej osoby.

ČI. IV **Spôsob uplatnenia väd tovaru**

1. Vadný tovar je kupujúci oprávnený bezodkladne reklamovať u predávajúceho, a to po predchádzajúcom telefonickom dohovore na tel. č. 02/ 6820 4722 osobne u predávajúceho na adrese sídla predávajúceho Zadunajská cesta 8, 851 01 Bratislava alebo zaslaním doporučenej zásielky na adresu sídla predávajúceho: FORTUNA LIBRI, s.r.o., Zadunajská cesta 8, 851 01 Bratislava (predávajúci tovar vrátený na dobierku nepreberá – náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci). Reklamovaný tovar zasiela kupujúci predávajúcemu na vlastné nebezpečenstvo.

2. Kupujúci je povinný k reklamovanému tovaru pripojiť reklamačný list, v ktorom presne, určito a podrobne popíše reklamovanú vadu tovaru a originál daňového dokladu o kúpe tovaru – faktúru za dodaný tovar (v prípade, ak bol k tovaru zo strany predávajúceho vydaný záručný list, je kupujúci povinný pripojiť k reklamovanému tovaru aj originál záručného listu). V reklamačnom liste je kupujúci povinný uviesť akým spôsobom požaduje vybavenie reklamácie, uviesť poštovú adresu, telefonický, prípadne e-mailový kontakt na svoju osobu.

Čl. V

Určenie spôsobu reklamácie

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Predávajúci môže vždy na základe svojho uváženia namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti; v takomto prípade začne od prevzatia nového tovaru plynúť nová záručná doba tovaru.

2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru ako bezvadného, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo na odstúpenie od zmluvy.

4. V prípade opätovného sa vyskytnutia vady po oprave alebo pre väčší počet väd vyskytujúcich sa na tovare, pre ktoré nemôže kupujúci vec riadne užívať, má kupujúci práva na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy aj v prípade ak sa jedná o odstrániteľné vady.

5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ktorá však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

6. V prípade, ak je reklamovaný tovar vybavený spôsobom výmeny tovaru za nový tovar, pričom sa zhodný druh tovaru nenachádza na sklade predávajúceho a teda výmena tovaru nie je možná, má kupujúci nárok na odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny.

7. Ak predávajúci predal kupujúcemu tovar za nižšiu cenu alebo ako použitý tovar, kupujúci nie je oprávnený reklamovať tovar pre vadu, pre ktorú bola cena tovaru znížená. Ak má ale takýto tovar inú vadu, pre ktorú nebola jeho kúpna cena znížená, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

8. V prípade, ak má kupujúci právo voľby medzi viacerými spôsobmi vybavenia reklamácie, je na rozhodnutí kupujúceho, ktorý zo spôsobov si zvolí. Len čo si však zvolí jeden zo spôsobov vybavenia reklamácie, nemôže už voľbu sám jednostranne meniť. Zmena spôsobu vybavenia reklamácie je v takomto prípade možná len na základe dohody s predávajúcim.

Čl. VI

Ukončenie reklamačného konania

1. Po doručení reklamovaného tovaru spolu s prislúchajúcim listom a daňovým dokladom – faktúrou k reklamovanému tovaru, začína reklamačné konanie. V prípade, ak nie je k reklamovanému tovaru priložený niektorý z požadovaných dokladov, predávajúci vyzve kupujúceho na doloženie chýbajúcich dokladov v stanovenej lehote.

2. Predávajúci e-mailom alebo formou listu doručí kupujúcemu bezodkladne po prijatí reklamovaného tovaru so všetkými prislúchajúcimi dokladmi (reklamačným listom a daňovým dokladom – faktúrou) potvrdenie o prijatí reklamácie, ktorým potvrdí prijatie reklamácie a uvedie predpokladanú dobu, počas ktorej bude reklamácia vybavená, prípadne i spôsob vybavenia reklamácie, ak už je spôsob vybavenia reklamácie zrejмый.

3. Po prijatí reklamácie predávajúci zhodnotí reklamovaný tovar, posúdi rozsah, charakter väd a oprávnenosť reklamácie.

4. Ak je reklamácia neoprávnená, predávajúci ihneď e-mailom alebo listom informuje kupujúceho o neoprávnenosti reklamácie a zašle reklamovaný tovar naspäť kupujúcemu.

5. V prípade, ak je reklamácia oprávnená, predávajúci rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie, pričom je o spôsobe vybavenia reklamácie oprávnený informovať kupujúceho. O spôsobe vybavenia reklamácie je predávajúci povinný rozhodnúť bezodkladne, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. Po vybavení reklamácie predávajúci bezodkladne písomne (e-mailom alebo listom) informuje kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie potvrdením o vybavení reklamácie, a to:

- a) opravou tovaru a jeho odovzdaním kupujúcemu spôsobom, ktorý bude medzi predávajúcim a kupujúcim dojednaný - osobne v sídle predávajúceho na Zadunajskej ceste 8, 851 01 Bratislava alebo prostredníctvom poštového prepravcu,
- b) výmenou tovaru za nový tovar spôsobom, ktorý bude medzi predávajúcim a kupujúcim dojednaný - osobne v sídle predávajúceho na Zadunajskej ceste 8, 851 01 Bratislava alebo prostredníctvom poštového prepravcu,
- c) vrátením kúpnej ceny spôsobom na ktorom sa predávajúci a kupujúci dohodnú – osobne sídle predávajúceho na Zadunajskej ceste 8, 851 01 Bratislava alebo prevodom na bankový účet kupujúceho kupujúcim osobitne oznámený,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru spôsobom na ktorom sa predávajúci a kupujúci dohodnú – osobne sídle predávajúceho na Zadunajskej ceste 8, 851 01 Bratislava alebo prevodom na bankový účet kupujúceho kupujúcim osobitne oznámený.

7. V prípade, ak predávajúci reklamáciu nevybaví v stanovenej 30 - dňovej lehote plynúcej odo dňa uplatnenia reklamácie, uplynutím tejto lehoty má kupujúci právo na odstúpenie od zmluvy alebo na výmenu tovaru za nový tovar.

8. Zaslaním potvrdenia o vybavení reklamácie je reklamačné konanie ukončené.

Čl. VII Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok sa riadi a vykladá v súlade s právom Slovenskej republiky, najmä v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 11.11.2014

3. Akékoľvek zmeny tohto reklamačného poriadku nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke www.fortunalibri.sk.

V Bratislave, dňa 11.11.2014

Predávajúci: FORTUNA LIBRI, s.r.o.
Zadunajská cesta 8
851 01 Bratislava