

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Každý e-shop je povinný informovať svojich zákazníkov **ešte pred kúpou** o možnostiach a podmienkach reklamácie. Pripravili sme pre vás jednoduchý prehľad, ktorý vám umožní rýchlo sa zorientovať v procese reklamácie.

Na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje **záruka v trvaní 24 mesiacov**, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo z našej predajne, ak si tovar preberáte osobne v deň jeho prevzatia.

Postup uplatňovania a vybavovania reklamácie

Na webových stránkach <https://www.jurhan.com/reklamacia-tovaru> vyplní zákazník Reklamačný formulár, kde vyplní základné údaje (Meno alebo názov firmy, Telefonický kontakt, E-mail, Číslo objednávky, Dátum predaja, Názov tovaru, Popis problému) a zároveň môže pripojiť fotografie poškodeného dielu alebo tovaru. Po odoslaní reklamačného formulára dostane predávajúci podnet o reklamácii a bezodkladne sa mu začne venovať.

Ak predávajúci nezíska dostatočné informácie o poškodenom tovare, kontaktuje zákazníka, aby si informácie doplnil. Zároveň v prípade potreby vrátenia poškodeného tovaru späť ku kupujúcemu, informuje zákazníka o spôsobe doručenia.

Vrátenie poškodeného tovaru

V prípade, že je nutné poškodený tovar doručiť späť k predávajúcemu, tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru.

Tovar odporúčame zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. Môžete ho dovieť aj osobne na predajňu. GammaHS s.r.o. Zlatovská 35, 911 05 Trenčín. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru).

Vybavenie reklamácie

Sme povinní určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch **do 3 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru **najneskôr do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybavíme reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však **nesmie byť dlhšie ako 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie máte právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude vám vrátená plná suma za tovar alebo máte právo na výmenu tovaru za nový.

Spôsob ukončenia reklamácie

- Odovzdáme vám opravený alebo vymenený výrobok.
- Vrátime vám kúpnu cenu výrobku (pri odstúpení od zmluvy) alebo poskytneme zľavu z ceny výrobku.
- Písomne vás vyzveme k prevzatíu niektorého z uvedených plnení.
- Odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Podmienky odôvodneného zamietnutia reklamácie

Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:

- k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
- nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostrediu tovaru,
- zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
- používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok,
- bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru.

Adresa, kde môžete uplatniť reklamáciu

GammaHS s.r.o.
Zlatovská 35
911 05 Trenčín
Slovenská republika
IČO: 47584360
DIČ: 2023997778
IČ DPH: SK2023997778