

Reklamačný poriadok

REZKE s. r. o. so sídlom Mäsiarska 21, 040 01 Košice – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd. Sro, vložka č. 52639/V IČO: IČO: 54 149 207, DIČ: 2121574312

Právo zákazníka na reklamáciu zakúpeného tovaru

Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, kontaktujte nás priamo na predajni, telefonicky na tel. čísle +421 911 971 327 alebo e-mailom na: info@rezke.sk.

Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) zakúpený cez internet prineste alebo zašlite na adresu **REZKE s. r. o.**, Mäsiarska 21, 040 01 Košice – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika. Odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. **Tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou.** Do balíka priložte kópiu dokladu o kúpe, ktorý sme vám poslali e-mailom.

Zákazník nemá nárok na reklamovanie väd, na ktoré už bola poskytnutá zľava a o ktorých ho predávajúci informoval pri predaji predmetného tovaru. Zákazník je povinný tovar po jeho prevzatí prehladnúť tak, aby zistil prípadné poškodenia. V prípade nákupu cez internet, nezodpovedáme za prípadné poškodenie spôsobené dopravcom.

Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je bez väd a v bežnej kvalite. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predávaný tovar pri prevzatí tovaru a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

U vecí už použitých nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím a opotrebovaním.

Záručná doba

Záručná doba na tovar zakúpený v internetovom obchode je **štandardne 24 mesiacov, v prípade použitého tovaru 12 mesiacov**. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

Ak má tovar dlhšiu záručnú lehotu, je predávajúci povinný vydať zákazníkovi pri predaji riadne vyplnený a potvrdený záručný list, v ktorom sú určené podmienky a rozsah tejto záruky. Ak sa reklamácia vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru – 24 mesiacov /platí pre nový tovar s originálnou visačkou/.

Prípadné reklamácie vybavíme k Vašej spokojnosti individuálnou dohodou s Vami a v súlade s platným právnym poriadkom.

Pri identifikácii vady reklamovaného tovaru postupujeme podľa zákonných ustanovení Občianskeho zákonníka. Odstrániteľné vady sme povinní odstrániť bez zbytočného odkladu, alebo na Vašu žiadosť zrealizovať výmenu tovaru, ak je to možné. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, máte právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy.

Reklamácia bude vybavená v čo najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie a prijatia reklamovaného tovaru. O výsledku reklamácie budete informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom a spolu s tovarom Vám bude doručený reklamačný protokol, ktorý potvrdí, že zákazník predávaný tovar alebo službu reklamoval a tiež vysvetlí, akým spôsobom predávajúci vybavil reklamáciu.

Vybavenie reklamácie zrealizujeme jedným z nasledujúcich zákonných spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru;
- výmenou tovaru;
- vrátením kúpnej ceny tovaru;
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah chýb reklamovaného tovaru. Všeobecne je možné poskytnúť jednorazovú zľavu vo výške 10 % na tovar s neodstrániteľnou vadou;
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

Záverečné ustanovenia

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Prievozská 32,

P.O. Box 5,820 07 Bratislava 27

Odbor výkonu dozoru

tel. č.: 02/ 58272 172; 02/58272 104

fax č.: 02/ 58272 170

Zhrnutie postupu pri reklamacii:

1. informujte nás o reklamacii priamo na predajni, telefonicky na tel. čísle +421 911 971 327 alebo e-mailom na adrese info@rezke.sk;
2. tovar odošlite poštou inou kuriérskou spoločnosťou alebo prineste osobne na predajňu REZKE na adresu: Mäsiarska 21, 040 01 Košice – mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika (tovar prosíme neposielajte na dobierku);
3. do zásielky uveďte dôvod reklamácie, vašu adresu, telefónne číslo a kontaktný e-mail;
4. k reklamovanému tovaru taktiež priložte doklad o nadobudnutí reklamovaného tovaru v našej predajni /doklad o kúpe/.

Vašu reklamáciu vybavíme čo najrýchlejšie, najneskôr však do 30 dní od jej vzniku, teda prevzatia reklamovaného tovaru osobne alebo od pošty či kuriérskej spoločnosti.

Reklamačný formulár nájdete a stiahnete tu: <http://rezke.sk/pdf/reklamacny-protokol.pdf>

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť: 2.5.2022