

Reklamačný poriadok spoločnosti FitForm.sk

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácie“).

2. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť Mgr.Jozef Mindala – FitForm.sk, so sídlom Na výslní 8, 821 05 Bratislava zapísaná na Odbore živnostenského podnikania Obvodného úradu v Bratislave pod č.ž.r. 110-218840, IČ: 46880674

3. „Kupujúci“ je:

- a) spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti)
- b) fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

4. Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky (najmä záručná doba) môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

2. Záručné podmienky

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

2. Záručná doba 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 (záručná doba ohraničená dátumom spotreby produktu). Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

3. Záručná doba na tovar začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

4. Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru, ktoré boli spôsobené v príčinnej súvislosti s jednaním alebo opomenutím kupujúceho. Rovnako nie je predávajúci zodpovedný za poškodenie tovaru spôsobené prepravcom.

5. Právo na uplatnenie záruky zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku alebo jeho skladovaním v nevhodných podmienkach. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním.

6. Ako záručný list slúži nákupný doklad (faktúra).

3. Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ - kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi – kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
3. Predávajúci poučil spotrebiteľa - kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod a. tohto článku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod b. tohto článku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a spotrebiteľ - kupujúci mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

4. Vybavenie reklamácie

1. Reklamovať je možné len produkt zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný doručiť reklamovaný produkt, mechanicky nepoškodený, vrátane faktúry alebo iného dokladu o zaplatení produktu predávajúcemu.
2. Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu do dvadsiatich štyroch (24) mesiacov; ak je však na tovare uvedený dátum spotreby, v takomto prípade sa lehota skracuje iba do dátumu vyznačeného na obale tovaru (záručná doba ohraničená dátumom spotreby produktu).
3. V prípade uplatňovania reklamácie sa odporúča kupujúcemu telefonicky (na telefónne číslo predávajúceho uvedeného v kontaktoch) alebo e-mailom (info@fitform.sk) oznámiť predávajúcemu, že daný produkt vykazuje chybu a akým spôsobom sa prejavila.
4. Ak kupujúci uplatní u predávajúceho reklamáciu, bude kupujúci - spotrebiteľ (v zmysle ustanovení § 622, § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a § 18 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov) predávajúcim poučený o jeho právach v súvislosti s reklamáciou. Na základe týchto práv, ktoré kupujúci uplatňuje, a informácií od kupujúceho (o chybe a spôsobe akým sa chyba tovaru prejavila), bude určený spôsob vybavenia reklamácie.
5. Reklamáciu predávajúci vybaví ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
6. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, predávajúci tento tovar prevezme, skontroluje zásielku a dokumentáciu (faktúru, resp. pokladničný blok, obal).
7. Rozhodujúci dátum na začatie plynutia lehoty reklamácie je dátum prijatia tovaru predávajúcim od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
8. Predávajúci v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote. O vybavení reklamácie predávajúci informuje kupujúceho formou dohodnutou s kupujúcim (e-mailom, SMS, resp. telefonicky).

9. Do záručnej doby sa nepočíta doba od reklamácie tovaru až do doby, kedy je kupujúci povinný po skončení reklamácie tovar prevziať.

10. Ak dôjde k výmene tovaru za nový, začína plynúť záručná doba znova od začiatku, od prevzatia nového tovaru. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu (faktúry) a tohto reklamačného dokladu.

11. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

12. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

13. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

14. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

15. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru zapríčineného prepravou, prevzatie ktorého bez väd potvrdil kupujúci pracovníkovi kuriérskej služby, nebudú predávajúcim uznané ako oprávnené a plnenie z takejto reklamácie nebude kupujúcemu poskytnuté.

16. Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.

5. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 15.7. 2014.

2. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.