

# Reklamačný poriadok Internetového obchodu

**www.bella-pumps.sk**

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu písomne poštou na adrese Predávajúceho alebo elektronickou poštou na e-mailovej adrese info@bella-pumps.sk v zákonom stanovenej záručnej dobe, ktorá je 24 mesiacov, pokiaľ zákon neudáva inú záručnú dobu alebo pokiaľ nebolo dohodnuté inak, a začína plynúť od prevzatia tovaru Kupujúcim.
2. Kupujúci je pri uplatnení reklamácie povinný zaslať Predávajúcemu spolu s reklamovaným tovarom originál daňového dokladu (faktúru). Predávajúci nepreberie reklamovaný tovar zaslaný Kupujúcim na dobierku. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené a ako poistenú zásielku.
3. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru. Tieto vady je Kupujúci povinný jasne odfotiť a zaslať na vyššie uvedenú emailovú adresu.
4. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré zistí na predávanom tovare pri prevzatí Kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí a užívaní tovaru počas záručnej doby.
5. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené najmä nasledovným užívaním: mechanickým poškodením, neodvratnou udalosťou (živelnou pohromou, nesprávnym zaobchádzaním), v rozpore s návodom na užívanie a obvyklým spôsobom používania, v osobitných prípadoch, ak to vyplýva z povahy veci aj zásahom nepovolanej osoby, vrátane užívateľa, prípadne iným neodborným zásahom, používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojej vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia 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.
6. Predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie bude Kupujúcemu oznámené telefonicky, písomne alebo elektronickou poštou. Vybavenie reklamácie trvá najviac 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru Predávajúcemu, pokiaľ sa nedohodne inak.
7. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, Predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak Predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, Predávajúci je povinný informovať Kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. 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.

8. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje, keď sa rovnaká vada, aká bola v záručnej dobe najmenej dvakrát odstraňovaná, vyskytne opätovne. Za väčší počet vád sa považuje, keď tovar má súčasne najmenej tri odstrániteľné vady, pričom každá z týchto vád bráni riadnemu užívaniu tovaru. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovar, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny Tovar.

9. Ak má Kupujúci právo na výmenu Tovar alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na Kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

10. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov: a) odovzdaním opraveného tovaru, b) výmenou tovaru, c) vrátením kúpnej ceny tovaru, d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, e) písomnou výzvou na prevzatie Predávajúcim určeného plnenia, f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.