

Reklamačný protokol – popis väd



Kupujúci:

Predávajúci:

	Sídlo	Adresa doručenia:
Meno a priezvisko:	HAIR EXPRESS s.r.o.	HAIR EXPRESS s.r.o.
Ulica a číslo:	Okružná 58	Leovčská 335/1
Mesto:	064 01 Stará Ľubovňa	064 01 Stará Ľubovňa
PSČ:		
Štát:	www.papi.sk	
Telefón:	info@papi.sk / tel: 0948 924 999	
E-mail:		

Týmto u Vás reklamujem dole uvedený tovar s popisom závady / závad.

Číslo objednávky:		Prílohy - zaslaníu
Reklamovaný tovar:		Reklamačný protokol
Popis vady, predmet reklamácie:		Reklamovaný tovar
		Foto dokumentácia vady
		Kópia dokladu o kúpe
		Iné:

Návrh reklamácie:

Výmena tovaru Oprava tovaru Uplatniť zľavu Iné:

V:

Dňa:

Podpis:

Svojim podpisom potvrdzujem správnosť uvedených údajov a beriem na vedomie reklamačný poriadok v bodoch 1 až 9 ktorý som si prečítal(a).

Reklamačný poriadok

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar 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 na nový tovar je 24 mesiacov, ktorá plynie od prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba na použitý tovar je 12 mesiacov. Reklamáciu na veci, ktoré sa rýchlo kazia, musí kupujúci uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
 3. Záručný list sa vystavuje na žiadosť kupujúceho. Na uplatnenie reklamácie postačuje doklad o kúpe.
 4. Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. 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 vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. 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 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 väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
 5. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, na adrese HAIREXPRESS s.r.o. Okružná 58, 064 01 Stará Ľubovňa. Ak je však v záručnom liste uvedený záručný servis, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu v záručnom servise. Záručný servis je povinný opravu vykonať v lehote najneskôr do 30 dní. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
 6. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
 7. Pri uplatnení reklamácie predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitých prípadoch pokiaľ najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nebude od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže kupujúci 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 kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu 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.
 8. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
 9. Alternatívne riešenie sporov
- Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@papi.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho spotrebiteľské práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.