

# Reklamačný poriadok

Informácie o reklamácií prijímame

- telefonicky na tel. číslach 041 4335001; 041 43 23 029
- písomne na mail - [eshop@okrasa.sk](mailto:eshop@okrasa.sk)
- písomne na adresu: Okrasa, v.d., A. Hlinku 2247, 022 01 Čadca

Pre zrýchlenie reklamácie je potrebné, aby zákazník presne identifikoval reklamovanú časť. Podľa možnosti zákazníka, aby ku reklamácií priložil fotodokumentáciu reklamovaného tovaru.

Záručné podmienky sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v platnom znení. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je stanovené inak a začína plynúť dňom prevzatia tovaru objednávateľom.

Poskytnutá záruka sa nevzťahuje na chyby a poškodenia výrobku, ktoré vznikli nesprávnou manipuláciou, používaním výrobku v nevhodných podmienkach, nesprávnym uskladnením tovaru. Zo záruky sú tiež vyňaté vady spôsobené živelnou pohromou.

Záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu.

Pri uplatňovaní reklamácie je kupujúci povinný doručiť reklamovaný tovar na vlastné náklady na hore uvedenú adresu. S reklamovaným tovarom musí kupujúci doručiť všetky dokumenty, ktoré kupujúci s tovarom obdržal pri prevzatí.( faktúra, doklad o zaplatení, baliaci list).

Prevádzkovateľ rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný bezprostredne po rozhodnutí o oprávnenosti reklamácie telefonicky a zároveň mu bude doručený prostredníctvom e-mailu, resp. doporučenou poštou reklamačný protokol.

Predávajúci po ukončení reklamačného konania informuje kupujúceho telefonicky, alebo e-mailom s spôsobe vybavenia reklamácie a zároveň ho vyzve k prevzatiu opraveného tovaru a reklamačného protokolu.

Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru bez zbytočného odkladu, inak mu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady o ktorých bol predávajúcim upozornený, alebo o ktorých vedel pri kúpe výrobku.

Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

Predávajúci je povinný rozhodnúť o reklamácií do 30 dní od jej písomného doručenia.

## Upozornenie!

- Farebné odtiene vianočných ozdôb na Vašom monitore, tlačiarňi sa môžu minimálne odlišovať od skutočného stavu. Táto skutočnosť nie je predmetom reklamácie a tieto reklamácie nebudú považované za opodstatnené.
- vzhľadom ku skutočnosti, že ide o ručnú výrobu je potrebné brať na zreteľ uvádzané rozmery s určitou toleranciou.