

REKLAMAČNÝ PORIADOK

upravujúci reklamačné podmienky medzi prevádzkovateľom / predávajúcim a objednávateľom / kupujúcim (ďalej len "RP")

Úvodné ustanovenia.

1. Prevádzkovateľom (predávajúcim) v internetovom obchode woodmarin.sk je spoločnosť WOODMARIN s.r.o., so sídlom Žilinská cesta 531/102, 013 11 Lietavská Lúčka, zapísaná v OR okr.súdu Žilina, Oddiel : Sro, Vložka č. : 69589/L, Dozorný orgán : Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P.O. Box B-89, 011 79, Žilina1, tel. 041/ 7632 130, IČO: 51 433 168, DIČ: 2120703948.
2. Objednávateľom (kupujúcim) v internetovom obchode je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá odošle elektronický formulár s objednávkou tovaru (produktu/ov alebo služby/žieb).
3. Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a objednávateľom, pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa správnosti a kvality tovaru a služieb poskytovaných prevádzkovateľom.
4. Reklamáciou na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie objednávateľom uplatnené právo zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služieb poskytovaných objednávateľom, ktorým sa požaduje určitá náprava, alebo náhrada za chybné plnenie, resp. neplnenie predmetu zmluvy.

Postup vybavovania reklamácií.

1. V zmysle tohto RP, môže oprávnená osoba uplatniť reklamáciu osobne, písomne, alebo elektronickou poštou.
2. Z reklamácie musí byť zrejme najmä:
 - kto reklamáciu podáva (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu),
 - predmet reklamácie, prípadne čoho sa objednávateľ domáha,
 - komu je reklamácia adresovaná,
 - dátum podania reklamácie,
 - podpis objednávateľa alebo podpis oprávnenej osoby spolu s plnomocenstvom.
3. V prípade podania reklamácie elektronickou poštou, alebo písomne oprávnenou osobou v mene objednávateľa musí byť k reklamácii priložené plnomocenstvo na zastupovanie objednávateľa vo veci reklamácie.
4. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 2. tohto článku bude považovaná za neoprávnenú.

5. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Objednávateľ vydá klientovi o vybavení reklamácie písomný doklad.

6. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň uplatnenia reklamácie objednávateľom. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri poštových zásielkach – deň doručenia reklamácie do podateľne sídla objednávateľa)
- pri osobnom doručení – dátum na kópii reklamácie, ktorým potvrdí objednávateľ doručenie
- pri doručení elektronickou poštou – deň doručenia elektronickej poštovej správy na adresu elektronickej pošty objednávateľa.

7. Ostatné právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a objednávateľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi prevádzkovateľom a objednávateľom, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.

8. Objednávateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok z dôvodu zmien právnych predpisov a podnikateľského prostredia kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Objednávateľ určí zverejnením na svojej stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku.

Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť od 01.03.2018. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť RP aj bez predchádzajúceho upozornenia.

1. Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu e-mailom ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho 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.
2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO. 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.