



Reklamačný poriadok

K zabezpečeniu jednotného a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií v prevádzke Apartmány Tatry Žiarce, Pavčina Lehota 60, 031 01, Liptovský Mikuláš. Reklamácie vybavujeme podľa platného znenia Občianskeho zákonníka (§420-§422) a platného znenia Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 250/2007 Zb.

Článok 1 – Zodpovednosť predávajúceho

1. FIRM-A s.r.o. , Šoltésovej 4600/13A, 031 01, Liptovský Mikuláš, 031 01, Liptovský Mikuláš, ďalej len „predávajúci“ zodpovedá kupujúcemu za to, že predaný tovar a služby zodpovedajú množstvám, akosti a podmienkam podľa kúpnej zmluvy, prípadne podľa požiadaviek.
2. Predávajúci zodpovedá za chybu, ktorú má tovar/služba v okamžiku predania kupujúcemu.
3. Na každý tovar je poskytnutá záruka. Záručná doba je totožná s dobou expirácie vyznačenej na obaloch produktov. Prejdenie doby expirácie u zákazníka nemôže byť dôvodom reklamácie. Na tovar podliehajúci skaze platí záručná doba stanovená zákonom.

Článok 2 – Zodpovednosť kupujúceho

1. Kupujúci si musí tovar/službu skontrolovať ihneď pri prevzatí.
2. Kupujúci môže uplatniť nárok na zodpovednosti za vady len vtedy, ak vytkol vady bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť služby prezrieť.

Článok 3 – Nároky z chýb tovaru

1. Pokiaľ je dodaním tovaru s chybami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže kupujúci:
 - a. požadovať odstránenie chýb výmenou nového tovaru/inej služby za chybný/neuspokojivú službu
 - b. požadovať dodanie chýbajúceho tovaru/služby
 - c. vrátenie peňazí/požadovať zľavu z predajnej ceny.
2. Voľba medzi vyššie uvedenými nárokmi náleží kupujúcemu iba v prípade, že ich oznámi predávajúcemu včas, spoločne s kópiou dokladu o zaplatení alebo bločkom z registračnej pokladne.
3. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, pokiaľ chyby včas neoznámi predávajúcemu vyššie popísaným spôsobom.

Článok 4 – Miesto uplatnenia reklamácie

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu chýb tovaru/služby na mieste zakúpenia.
2. Reklamáciu chýb tovaru/služby uplatňuje kupujúci spísaním chýb reklamácie s uvedením dátumu, ceny, presný popis chyby s požadovanými riešením.

Článok 5 – Lehoty na uplatnenie reklamácie

Chyby tovaru, ktoré sú kupujúcemu zistené pri prevzatí tovaru, uplatňuje kupujúci u predávajúceho v čase:

- Na tovar je záruka 2 roky odo dňa kúpi tovaru

Článok 6 – Lehoty pre vybavenie reklamácie

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do toho sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať viac ako 30 dní.

Článok 7 - ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Článok 7 – Záverečné ustanovenia

1. Skutočnosti neupravené týmto reklamačným poriadkom budú riešené podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka v platnom znení.
2. Reklamačný poriadok musí byť umiestnený na viditeľnom a kupujúcemu prístupnom mieste.