

POSTUP PRI REKLAMÁCII

Pokazil sa Vám výrobok, ktorý ste zakúpili na www.rybarik.eu alebo www.rybarikpp.sk ?

Vieme, že to nie je príjemné, preto Vám ponúkame pár rád ako predísť nepríjemnostiam a ako postupovať pre čo najrýchlejšie vyriešenie reklamácie.

1. Ako postupovať pri uplatnení reklamácie

Najvhodnejšie je ak nám napíšete e-mail alebo nás kontaktujte na tel. číslach 0903 569 009, 0908 735 361, kde Vám oznámime informácie o ďalšom postupe.

Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, pokiaľ možno v originálnom balení vrátane manuálov (ak sú súčasťou) pre odborné posúdenie autorizovaným servisom.

Do zásielky ku výrobku vždy priložte:

- fotokópiu daňového dokladu o kúpe
- záručný list, ak bol vydaný
- detailný popis reklamovanej chyby výrobku

Reklamovaný tovar zašlite na našu adresu:

Rybárik
Štefánikova 57
058 01 Poprad

Reklamovaný tovar nezasielajte na dobierku !!

Prosíme Vás, aby ste pri zasielaní tovaru dbali na správne zabalenie tovaru, použili tlmiace materiály alebo výplne, aby sa tovar pri preprave nepoškodil.

Odporúčame Vám zásielku s tovarom poistiť.

2. Riešenie a ukončenie reklamácie

Podľa zákona má servis na posúdenie chyby a opravu 30 kalendárnych dní.

Reklamačný protokol bude vystavený po prijatí reklamácie.

V tejto lehote Vám pri oprávnenej reklamacii bude výrobok zadarmo v rámci záručnej opravy opravený, vymenený alebo v prípade neopraviteľnosti výrobku Vám budú vrátené peniaze.

Vybavenie reklamácie Vám bude oznámené telefonicky alebo mailom.

Pri uplatňovaní reklamácie platia ustanovenia Obchodných a reklamačných podmienok

Spotrebiteľ má právo skontrolovať zásielku, kompletnosť balenia, teda tovar ako aj jeho obal bezprostredne pri doručení.

V prípade, že spotrebiteľ zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený alebo tovar chýba, oznámi túto skutočnosť pri prevzatí zásielky na mieste dopravcovi a za jeho prítomnosti skontroluje stav tovaru.

Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie dopravca, nakoľko všetok tovar je poistený v plnej hodnote.

V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí spotrebiteľom, má tento možnosť ihneď pri prevzatí tovaru odmietnuť tovar prevziať.

O poškodení tovaru je dopravca povinný vyhotoviť tzv. škodový zápis za prítomnosti a na žiadosť spotrebiteľa.

Na základe takto vyhotoveného záznamu doručného obchodníkovi môže obchodník po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie chyby tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať spotrebiteľovi nový tovar.

Neskoršie reklamácie tohto typu bude potrebné preukázať.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné bezodkladne oznámiť prostredníctvom e-mailu na adresu rybarik@rybarik.eu spísať s dopravcom škodový zápis a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou na adresu obchodníka.

V opačnom prípade reklamáciu takéhoto druhu tovaru bude možné uznať len ak spotrebiteľ preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

Pred prvým použitím je spotrebiteľ povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

Pri osobnom odbere je spotrebiteľ povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo jej časti) spôsobené používaním.

Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za chybu a nedá sa ani reklamovať.

V prípade, že tovar pri prevzatí spotrebiteľom nie je v zhode so spotrebiteľskou zmluvou (tzv. rozpor s kúpnu zmluvou), má spotrebiteľ právo na to, aby obchodník bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho spotrebiteľskej zmluve a to podľa požiadaviek spotrebiteľa buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou.

Ak taký postup nie je možný, môže spotrebiteľ požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť.

To neplatí, ak spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o rozpore so spotrebiteľskou zmluvou vedel alebo rozpor so zmluvou sám spôsobil.

V prípade rozporu tovaru so zmluvou má spotrebiteľ nárok na tzv. zjednanie nápravy a to:

- bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy, primeraným znížením kúpnej ceny
- náhradným dodaním tovaru
- odstúpením od spotrebiteľskej zmluvy

Najprv môže spotrebiteľ požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu alebo bezplatné náhradné dodanie spotrebného tovaru. Spotrebiteľ má právo na výmenu tovaru len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerne.

O tom, či je chyba úmerná, rozhodne autorizované servisné stredisko a to formou písomného posúdenia tejto chyby.

Na základe tohto rozhodnutia sa bude postupovať ďalej podľa zákona.

Práva zo zodpovednosti za chyby sa uplatňujú u obchodníka, u ktorého bola vec zakúpená.

Pokiaľ je na vykonanie opravy určená iná osoba (napr. autorizovaný servis), je obchodník povinný prijať reklamáciu, ale potom ju postúpi autorizovanému stredisku.

Obchodník rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch na základe vyjadrenia autorizovaného servisu.

Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby.

Prevádzkovateľ internetového obchodu Fischerei s.r.o si vyhradzuje právo predĺžiť dobu na vybavenie reklamácie pri tovaroch, ktoré je potrebné zaslať na opravu výrobcovi, na dobu nevyhnutne potrebnú k tejto oprave o čom bude kupujúci vždy informovaný.

Upozornenie!!

Pokiaľ prevzatý tovar odovzdal spotrebiteľ bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, spoločnosť Fischerei s.r.o nepreberá zodpovednosť za prípadne poškodenie tovaru počas prepravy do servisného strediska.

Pokiaľ sa v servisnom stredisku prejaví mechanické poškodenie alebo iné poškodenie, na ktoré sa nevzťahuje záruka, servisné stredisko respektíve spoločnosť Fischerei s.r.o. si môže nárokovať od zákazníka úhradu za diagnostiku alebo prepravu zariadenia z a do servisného strediska, prípadne iné náhrady spojené s reklamáciou.

Obchodník ako prevádzkovateľ internetového obchodu Fischerei s.r.o nenesie zodpovednosť a nebude plniť podmienky stanovené pre záručné reklamácie pri poruchách zapríčinených **nešetrným zaobchádzaním, neodborným zásahom do zariadenia (pokiaľ je elektronické), neodborným rozobratím tovaru alebo pri inom porušení záručných podmienok, ktoré zistí servisný technik.**

Zároveň sa spotrebiteľ zaväzuje uhradiť obchodníkovi všetky náklady súvisiace s prípadným odstránením takejto chyby, ktorá nebola kvalifikovaná ako záručná.