

Reklamačný poriadok pre Ascensio s.r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

V zmysle ustanovenia § 18 zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa vydáva spoločnosť Ascensio s.r.o. so sídlom Studenohorská 17, 841 03 Bratislava nasledovný Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady tovarov a služieb (ďalej len reklamácia) vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv. Pokiaľ sa ďalej v texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „predávajúci“, rozumie sa tým spoločnosť Ascensio s.r.o. so sídlom Studenohorská 17, 841 03 Bratislava, a ak sa vyskytuje v texte označenie „kupujúci“, rozumie sa tým spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil u predávajúceho určitý tovar.

2. Uzavretie kúpnej zmluvy

Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim pristupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.

3. Práva kupujúceho

Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Zb.) a Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.

4. Reklamačný poriadok sa vzťahuje

Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúceho, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.

5. Zodpovednosť predávajúceho za vady na tovare

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci. Kupujúci má nárok zo zodpovednosti za vady tovaru bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa tohto reklamačného poriadku.

6. Záručná doba

Podmienky záruky vyznačené predávajúcim na obale/návode tovaru majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku. Záručná doba končí na tento tovar uplynutím tejto lehoty.

7. Povinnosti kupujúceho.

Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri preberaní tovaru. Z hľadiska životnosti tovaru je kupujúci povinný dodržiavať návod na skladovanie, ktorý mu bol spolu s tovarom dodaný.

8. Ak tovar vykazuje vady.

V takomto prípade má kupujúci právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho písomne poštou, elektronicky formou emailu alebo telefonicky. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení. Kupujúci v reklamacii uvedie svoje identifikačné údaje (číslo objednávky, doklad o zaplatení, presne označí druh tovaru a rozsah závad tovaru, v rámci svojich technických možností je oprávnený pripojiť fotodokumentáciu vady). Vzorový reklamačný formulár nájdite TU. Reklamačný formulár, opis vady a prípadne fotodokumentáciu je kupujúci povinný zaslať na info@ascensio.sk.

9. Reklamačné konanie

Za začiatok reklamačného konania sa rozumie deň kedy boli predávajúcemu odoslané potrebné písomnosti o vade na tovare a zároveň je tento deň, dňom uplatnenia reklamácie. Predávajúci rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do 3.pracovných dní, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30.kalendárnych dní od uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od zmluvy alebo má právo na výmenu tovaru za nový. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené kupujúcim pri uplatnení reklamácie. Žiadne dodatočné vady v zásielke nebudú predávajúcim uznané.

10. Posúdenie vady tovaru

Predávajúci je oprávnený požiadať kupujúceho, aby na účely posúdenia vady reklamovaný tovar doručil na adresu určenú predávajúcim. Kupujúci doručí tovar tak, aby neprišlo k jeho poškodeniu. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci alebo určená osoba predávajúcim vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodne zvolenej forme (emailovej správy alebo telefonicky).

11. Vybavenie reklamácie

Predávajúci je povinný vybaviť a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- výmenu tovaru,
- vrátením kúpnej ceny,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- odstúpenie kupujúceho od kúpnej zmluvy
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru

12. Ukončenie reklamácie

O výsledku reklamácie bude kupujúci bezprostredne informovaný po ukončení reklamačného konania prostredníctvom emailovej správy, telefonicky alebo poštou spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

13. Dodatočné náklady

Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.