

Reklamačný poriadok

1. Základné ustanovenia

1.1 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (VOP) spoločnosti Optiscont s.r.o., Papírenská 114/5, 160 00 Praha 6, IČO: 24753370, ďalej len „predávajúci“ a opisuje, akým spôsobom postupovať pri reklamacii tovaru zadováženého od predávajúceho.

1.2 Kupujúci je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru.

1.3 Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov uvedených v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Pokiaľ nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho používajú platné a účinné právne predpisy.

1.4 Prevzatím tovaru sa rozumie okamih prevzatia tovaru kupujúcim od predávajúceho, prípadne od dopravcu.

1.5 Ako doklad o záruke slúži predávajúcim vystavený doklad o kúpe (faktúra, daňový doklad, dodací list) alebo záručný list so zákonom uvedenými údajmi, ktoré sú potrebné pre uplatnenie záruky (názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo atď.).

1.6 Poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe veci viažu.

2. Dĺžka záruky

2.1 Záručná lehota začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2.2 Zákonná záručná lehota nového tovaru je pre spotrebiteľa 24 mesiacov, ak nestanovuje zvláštny právny predpis lehotu dlhšiu. Predávajúci môže túto lehotu ďalej predĺžiť, celková dĺžka záručnej lehoty je v takom prípade vyznačená na doklade o kúpe či záručnom liste. Ak nie je na doklade o kúpe alebo záručnom liste dĺžka záručnej lehoty vyznačená, vzťahuje sa na tovar automaticky zákonná záručná lehota.

2.3 Dĺžka záručnej lehoty pre podnikateľa a spôsob vybavenia reklamácie je zhodný so záručnou lehotou a spôsobom vybavenia pre spotrebiteľa.

2.4 Záručná lehota sa ďalej predlžuje o lehotu, počas ktorej bol tovar v reklamácií. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktorý platí záručná lehota, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej lehote.

2.5 V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácia riadi zákonom o ochrane spotrebiteľa. V platnom a účinnom znení, s prihliadnutím na spresnenia v tomto Reklamačnom poriadku. Pri predĺženej záručnej lehote sa reklamácia riadi výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

2.6 Výnimku môže tvoriť tovar predávaný so zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď. – toto je vždy pri konkrétnom tovare uvedené). Ak je kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o veci použité, nezodpovedá predávajúci za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mala vec pri prevzatí kupujúcim, a práva zo zodpovednosti za chyby veci zaniknú, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia veci kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá.

2.7 Na všetky práce súvisiace so zhotovením nových okuliarov poskytujeme záručnú lehotu v dĺžke 24 mesiacov.

3. Záručné podmienky

3.1 Adresa pre zasielanie reklamácií je Optiscont s.r.o., P.O.BOX 901, Detašované pracovisko – Sihot', 911 01 Trenčín.

3.2 Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, a balík by mal obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu alebo záručného listu, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (najmä spätočná adresa, prípadne tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru. Uvedené skutočnosti je možné doložiť aj inak. Takisto odporúčame zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (pozrite nižšie).

3.3 Kupujúci nemá právo zo záruky, ak spôsobila chybu po prechode nebezpečenstva škody na veci na kupujúceho vonkajšia udalosť. To neplatí, ak spôsobil chybu predávajúci.

3.4 Tovar odovzdaný na reklamáciu bude testovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom chyby atď.). Na uvedenie chyby odporúčame písomnú formu.

3.5 Predávajúci má právo odmietnuť prijatie tovaru na reklamáciu v prípadoch, keď reklamovaný tovar a/alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzдание tovaru na reklamačné konanie.

4. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1 Ak je chybné plnenie podstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo

- a) na odstránenie chyby dodaním novej veci bez chyby alebo dodaním chýbajúcej veci,
- b) na odstránenie chyby opravou veci,
- c) na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
- d) odstúpiť od zmluvy.

4.2 Kupujúci oznámi predávajúcemu, aké právo si zvolil, pri oznámení chyby, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení chyby. Uskutočnenú voľbu nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho; to neplatí, ak žiadal kupujúci opravu chyby, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná. Ak predávajúci neodstráni chyby v primeranej lehote či ak oznámi kupujúcemu, že chyby neodstráni, môže kupujúci požadovať namiesto odstránenia chyby primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť.

4.3 Ak kupujúci nezvolí svoje právo včas, bude sa postupovať ako v prípade nepodstatného porušenia zmluvy (pozri nižšie).

4.4 Ak je chybné plnenie nepodstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo na odstránenie chyby alebo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

4.5 Kým kupujúci neuplatní právo na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, môže predávajúci dodať to, čo chýba, alebo odstrániť právnu chybu. Iné chyby môže predávajúci odstrániť podľa svojej voľby opravou veci alebo dodaním novej veci.

4.6 Ak predávajúci neodstráni chybu veci včas alebo chybu veci odmietne odstrániť, môže kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Uskutočnenú voľbu nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho.

4.7 V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

4.8 O reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas primeraný podľa druhu výrobku či služby potrebný na odborné posúdenie chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohode s kupujúcim – také predĺženie nesmie byť na čas neurčitý alebo neprimerane dlhý. Po uplynutí tejto lehoty sa predpokladá, že chyba na veci skutočne existovala a kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť.

4.9 Predávajúci vydá kupujúcemu písomné odôvodnenie o prípadnom zamietnutí reklamácie, a to e-mailom bezprostredne po jej prijatí (v prípade osobného uplatnenia je odovzdané ihneď).

4.10 Kupujúci má právo na úhradu nutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odoslaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby a boli vynaložené skutočne a účelne. Poštovné smerom k nám hradíme paušálnou sumou € 3,90 (stačí na poštovné za doporučenú listovú zásielku).

5. Predĺžená záručná lehota (Doživotná záruka)

5.1 Doživotná záruka presahuje rozsah zákonnej záruky a vzťahuje sa na akékoľvek náhodné mechanické alebo iné poškodenie. Nevzťahuje sa na bežné opotrebenie používaním a poškrabanie skiel.

5.1.1 Záruka sa nevzťahuje na okuliare majúce rám či šošovky Premium.

5.1.2 Poškodené okuliare nám doručíte spolu s originálom certifikátu „Doživotná záruka“, ktorý je súčasťou dodacieho listu.

5.1.3 Pokiaľ okuliare nebude možné opraviť, vymeníme vám ich za zhodný model a rovnaké dioptrie, ako mali okuliare pôvodné. Pokiaľ už nebude tento model v našej ponuke, môžete si vybrať iné okuliare v rovnakej hodnote, v prípade vyššej ceny doplatiť rozdiel.

5.1.4 Na raz opravené či vymenené okuliare využitím Doživotnej záruky sa už Doživotná záruka nevzťahuje, resp. k opraveným či náhradným okuliarom už certifikát „Doživotná záruka“ nevystavujeme.

5.1.5 V prípade uplatnenia doživotnej záruky je účtovaný manipulačný poplatok € 8 + poštovné.

6. Záverečné ustanovenia

6.1 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 6. 1. 2020. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť Reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia.



Ing. Pavel Tichý
konateľ Optiscontu