

REKLAMAČNÝ PORIADOK

WAVE LINE s.r.o., so sídlom Andreja Sládkoviča 8, 903 01 Senec, Slovenská republika, IČO: 44 047 126, IČ DPH 2022593892, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd.: Sro, vl. č.: 51312/B (ďalej len „Dodávateľ“) vydáva v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, tento Reklamačný poriadok.

I. Reklamácia

1. Reklamáciou je podanie Zákazníka (Odberateľa) adresované Dodávateľovi, ktorým sa domáha uplatnenia zodpovednosti Dodávateľa za vady dodaného tovaru alebo ním poskytnutej služby, pričom takýto stav trvá v čase uplatnenia reklamácie a zároveň Zákazník požaduje od Dodávateľa nápravu. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby boli odstránené zistené nedostatky.
2. Zákazník má právo reklamovať najmä:
 - kvalitu dodaného výrobku a tovaru
 - kvalitu poskytnutej služby,
 - fakturáciu poskytnutej služby a tovaru,(ďalej len „**predmet reklamácie**“).
3. Uplatnením reklamácie faktúry nezaniká povinnosť Zákazníka uhradiť faktúru v lehote jej splatnosti.
4. V prípade, ak podanie označené ako reklamácia neobsahuje žiadne identifikačné údaje Zákazníka alebo žiadne označenie predmetu reklamácie, takéto podanie nie je reklamáciou podľa zákona o ochrane spotrebiteľa.
5. Predmetom reklamácie nie je písomná žiadosť Zákazníka o opravu formálnych náležitostí faktúry (napr. nesprávnej poštovej adresy).
7. Ak Zákazník počas riešenia reklamácie Dodávateľom oznámi Dodávateľovi nové skutočnosti, netýkajúce sa pôvodného predmetu reklamácie, tieto novo uplatňované nároky budú považované za novú reklamáciu.

II. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu môže Zákazník uplatniť:
 - písomne na doručovaciu adresu Dodávateľa; (písomná forma je zachovaná ak sa uskutoční aj e-mailovou formou na adresu Dodávateľa info@eshopmatrace.sk)
 - osobne na kontaktnom mieste Dodávateľa, ktorým sú prevádzky Dodávateľa na adrese: (i) Lichnerova 41/B, 903 01, Senec a (ii) Turbínova 1, 83104 Bratislava.
2. Z podanej reklamácie musí byť zrejmé najmä:
 - označenie Zákazníka, ktorý reklamáciu podáva (meno, priezvisko alebo obchodné meno Zákazníka, príp. osoby oprávnenej konať za Zákazníka, zákaznícke číslo),

- predmet reklamácie (presné uvedenie reklamovaných skutočností, dôvod reklamácie, ďalšie skutočnosti rozhodujúce pre vybavenie reklamácie spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie), identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,,
 - dátum podania reklamácie a podpis Zákazníka
3. Podanie, ktorým Zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu, musí čitateľne obsahovať
- identifikačné údaje Zákazníka, a to:
 - a) meno a priezvisko, resp. obchodné meno,
 - b) trvalé bydlisko, resp. sídlo, resp. miesto podnikania Zákazníka, vrátane PSČ,
 - c) IČO, ak je Zákazníkovi pridelené,
 - d) prípadne zákaznicke číslo, resp. číslo zmluvy z ktorého sa odvodzuje vzťah k Dodávateľovi.
 - e) kontaktnú adresu,
 - presný popis s odôvodnením reklamácie, spolu s prípadnou dokumentáciou a ďalšími podstatnými skutočnosťami dôležitými pre posúdenie reklamácie,
 - identifikačné údaje týkajúce sa predmetu reklamácie,
 - v prípade reklamácie výšky fakturovanej sumy identifikačné údaje reklamovanej faktúry, ktorej sa reklamácia týka, spolu s variabilným symbolom,
4. Ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti súvisiace s predmetom reklamácie a Dodávateľ vie identifikovať Zákazníka, je povinný ho vyzvať na doplnenie reklamácie o potrebné údaje s určením lehoty, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 dní od doručenia výzvy. Ak Zákazník reklamáciu nedoplní, bude sa táto považovať za neoprávnenú. Ak Zákazník reklamáciu doplní, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu, kým Zákazník poskytne potrebné informácie Dodávateľovi.
5. Záruka sa vzťahuje na poruchy funkčnosti vecí spôsobené výrobnou vadou alebo na prípade poskytnutia nekvalitnej služby Dodávateľom Záruka sa nevzťahuje na vady vecí, ktoré po ich prevzatí boli spôsobené:
- prirodzeným opotrebením vecí
 - nedodržaním zásad používania (nesprávnou obsluhou a údržbou v rozpore s návodom na obsluhu)
 - mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného poškodenia
 - neodborným zásahom Zákazníka
 - prírodnými živlami
 - prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodené nevhodnou obsluhou.
6. Záruka sa tiež nevzťahuje na:
- tovar s neúplným, poškodeným alebo odstráneným výrobným číslom alebo iným identifikačným znakom
 - produkty s poškodenými záručnými plombami, nálepkami poprípade inými ochrannými znakmi
 - na diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky vzťahujúcej sa na spotrebný tovar
 - poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom.

7. Zákazník môže byť v reklamačnom konaní zastúpený treťou osobou na základe písomnej plnej moci na zastupovanie Zákazníka vo veci reklamácie.
8. Reklamáciu musí Zákazník uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení chyby, resp. vady.
9. Dodávateľ je povinný reklamáciu prijať a Zákazníkovi vystaviť potvrdenie o uplatnení reklamácie. Za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia reklamácie u Dodávateľa.
10. Dodávateľ je povinný vybaviť reklamáciu v lehote najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
11. Dodávateľ vedie evidenciu o uplatnených reklamáciách.
12. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie.

III. Prevzatie reklamovanej veci

1. Pokiaľ Zákazníkovi v zmysle ustanovení Reklamačného poriadku a ustanovení príslušných platných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovanú vec od Dodávateľa alebo ho Dodávateľ v súlade s platnými právnymi predpismi na prevzatie reklamovanej veci vyzve, je Zákazník povinný bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote do 5 dní od výzvy na prevzatie veci, túto vec od Dodávateľa na kontaktnom mieste alebo na inom mieste dohodnutom s Dodávateľom, prevziať.
2. Pokiaľ Zákazník neprevezme v súlade s ustanovením bodu 1 tohto článku reklamovanú vec ani do 30 dní odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy Dodávateľa na prevzatie tejto veci, Dodávateľ je oprávnený účtovať poplatok za uskladnenie vo výške 5,- € za deň.
3. V prípade, že Zákazník neprevezme reklamovanú vec v lehote 6 mesiacov odo dňa kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy Dodávateľa na prevzatie tejto veci, Dodávateľ má právo vec predať. Ak Dodávateľ pozná adresu Zákazníka je povinný ho vopred o zamýšľanom predaji informovať. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí Dodávateľ Zákazníkovi výtťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov za uskladnenie a ostatných pohľadávok voči Zákazníkovi.

IV. Záverečné ustanovenia

1. Vo veciach, ktoré nie sú výslovne upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa uplatnia na vec ustanovenia príslušných právnych predpisov.
2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.04.2015.
3. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku strácajú platnosť a účinnosť doterajší Reklamačný poriadok.
4. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto Reklamačného poriadku.

V Senci, dňa 1. 4. 2015

WAVE LINE s.r.o.

Andreja Sládkoviča 8, 903 01 Senec
IČO: 440 471 26, IČ DPH: SK2022593892

