

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Predmet reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob reklamácie tovaru predávaného a služieb poskytovaných spoločnosťou Image Supplies s.r.o., sídlo: Popradská 56, 821 06 Bratislava, IČO: 35 726 563, ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vl. č. 15450/B.

II. Miesto uplatňovania reklamácie

Spoločnosť prijíma reklamácie v prevádzkarni spoločnosti: Popradská 56, 821 06 Bratislava počas celej prevádzkovej doby.

III. Podanie reklamácie

- a) Reklamáciu je možné podať písomne poštou, faxom, telefonicky alebo osobne v prevádzkarni.
- b) V prevádzkarni spoločnosti je počas celej prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovaním reklamácií.
- c) V reklamácií je potrebné uviesť:
 - meno a priezvisko, adresu zákazníka,
 - označenie výrobku alebo služby, ktorých sa reklamácia týka,
 - dátum zakúpenia tovaru alebo poskytnutia služby,
 - popis vady a
 - priložiť kópiu dokladu o zakúpení tovaru alebo služby, príp. záručný list, ak bol vydaný.
- d) O uplatnení reklamácie vydá spoločnosť zákazníkovi písomné potvrdenie.

IV. Lehota na vybavenie reklamácie

- a) Poverený zamestnanec spoločnosti po podaní reklamácie v nasledovných lehotách určí spôsob, akým bude reklamácia vybavená:
 - ihneď pokiaľ nejde o zložitý prípad;
 - do 3 pracovných dní v zložitých prípadoch;
 - do 30 dní v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický posúdenie.
- b) Po určení spôsobu vybavenia reklamácie spoločnosť reklamáciu vybaví určeným spôsobom ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, avšak vždy najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V. Spôsob vybavenia reklamácie

- a) Pri posudzovaní reklamácie a nárokov z väd tovarov a služieb sa spoločnosť riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
- b) Pokiaľ spoločnosť reklamáciu uzná, určí najprv podľa príslušných zákonných ustanovení spôsob, ktorým reklamáciu vybaví, t.j. odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo písomnou výzvou na prevzatie plnenia, a následne reklamáciu určeným spôsobom vybaví.
- c) Pokiaľ je reklamácia neoprávnená, vybaví ju spoločnosť jej odôvodneným zamietnutím. Pokiaľ bola reklamácia uplatnená do 12 mesiacov od kúpy, môže byť zamietnutá len na základe odborného posúdenia. Pokiaľ bola reklamácia uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, spoločnosť v potvrdení o vybavení reklamácie uvedie kontaktné údaje osoby, ktorej môže zákazník zaslať výrobok na odborné posúdenie. Náklady odborného posúdenia znáša predávajúci.
- d) O vybavení reklamácie vydá spoločnosť písomné potvrdenie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

VI. Evidencia reklamácií

- a) Spoločnosť vedie o reklamáciách evidenciu, ktorá obsahuje: meno a priezvisko, adresu zákazníka, dátum uplatnenia reklamácie a dátum a spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- b) Evidenciu reklamácií predloží spoločnosť na požiadanie orgánom dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa na nahliadnutie.

VII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je účinný od 1. januára 2011.