

# Reklamačný poriadok

## 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

- a. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).
- b. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť Royal Water s.r.o., „Kupujúci“ je subjekt, ktorý s Predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe Tovar. Royal Water s.r.o. je subjekt ktorý predáva produkty značky Royal Water a to : Ionized Water ph 9,3, Daily Ion Water 8,5 pH, Mineral Water pH 7,4, Baby Mineral Water 7,2 pH a Hydrogenbooster.

## 2. Záručné podmienky

- a. Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.

Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, neodbornej manipulácii s tovarom alebo akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa predchádzajúceho bodu bezplatné.

- c. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom.

- d. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy.

V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

## 3. Vybavenie reklamácie

- a. Reklamácia sa uplatňuje v sídle Predávajúceho.

- b. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovarom opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovarom určený iný subjekt ako Predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho

bližšom, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste. c. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou elektronickej pošty a zároveň kupujúcemu doručí e-mailom alebo doporučenou poštou písomný doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

d. Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovar, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúcemu prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky.

e. Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovar
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

f. V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tovar a označí zásielku príslušnými symbolmi.

g. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Odporúčame vám zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme.

h. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou emailu, SMS, resp. doporučeného listu.

i. Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatiu opraveného Tovar a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.

j. Pri akejkolvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.

k. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom.

## 4. Záverečné ustanovenia

a. V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovar urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo doporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.

b. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.3.2021 Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.

V prípade, že si želáte tovar reklamovať, kontaktujte nás.

## Záruka

Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu.

V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak

iba na nový tovar.

Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.