

REKLAMAČNÝ PORIADOK

SPOLOČNOSTI SLOVENSKE OPÁLOVÉ BANE, S.R.O.

platný od 1. júla 2023

I.

ZMLUVNÉ STRANY

1. Predávajúcim je Slovenské opálové bane, s.r.o. so sídlom Športová 2/7193, 080 01 Prešov, IČO: 45 571 503, DIČ: 2023036301, IČ DPH: SK2023036301, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Prešov, oddiel: Sro, vložka číslo: 23028/P, e-mail: info@opalovebane.com, tel. č. +421 850 030 850, +421 904 22 33 00, webová stránka: www.opalovebane.com (ďalej len „predávajúci“).
2. Kupujúcim je fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje alebo objednáva tovar ponúkaný predávajúcim prostredníctvom kamennej prevádzky predávajúceho alebo využíva služby poskytované predávajúcim (ďalej len „kupujúci“).
3. Orgánom dozoru je Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Odbor výkonu dozoru, so sídlom Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov, e-mail: pr@soi.sk, tel. č. +421 51 772 15 97.

II.

ZÁRUČNÁ DOBA

1. Záručná doba na všetok tovar a služby predávané predávajúcim fyzickým osobám – nepodnikateľom je spravidla 24 mesiacov, ak nie je uvedené inak.
2. Záručná doba na všetok tovar a služby predávané predávajúcim fyzickým osobám – podnikateľom a právnickým osobám je spravidla 12 mesiacov, ak nie je uvedené inak.
3. Ak je záručná doba na tovar dlhšia ako 24 mesiacov, záručné podmienky sa riadna výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

III.

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE TOVARY

1. Reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) sa vzťahuje na všetky vady tovaru, ktorý dodal predávajúci kupujúcemu v čase prevzatia tovaru a v záručnej dobe podľa RP.
2. Pre uplatnenie reklamácie musí kupujúci predložiť predávajúcemu záručný list alebo faktúru či pokladničný doklad, ak slúžia ako záručný list.
3. Ak zákazník zistí vady tovaru, musí o tom informovať predávajúceho v čo najkratšom čase, najneskôr však do troch dní od zistenia vady. Toto ustanovenie sa nepoužije v odôvodnených prípadoch, ak zo závažných dôvodov nebolo možné dodržať stanovenú lehotu.
4. RP sa nevzťahuje na vady spôsobené nadmerným alebo nevhodným užívaním tovaru, úmyselným poškodením tovaru, neodbornou manipuláciou alebo na vady, na ktoré bol kupujúci predávajúcim upozornený pred uzatvorením kúpnej zmluvy.
5. Za vadu tovaru sa nepovažuje farebný alebo štruktúrovaný rozdiel u prírodných materiálov, textilných a umelých materiálov. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
6. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.
7. Kupujúci musí reklamáciu uplatniť priamo u predávajúceho a to tak, že doručí reklamovaný tovar predávajúcemu spolu s reklamačným formulárom, a so záručným listom alebo faktúrou či pokladničným dokladom, ak slúžia ako záručný list. Ak nie je dohodnuté inak, kupujúci zašle reklamáciu podľa tohto bodu poštou na adresu predávajúceho.
8. Predávajúci po uplatnení reklamácie kupujúcim bezodkladne informuje kupujúceho o začatí vybavovania reklamácie.

9. Kupujúci má právo v prípade uznania reklamácie na opravu tovaru, výmenu tovaru za nový kus, vrátenie kúpnej ceny a odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo na poskytnutie primeranej zľavy na tovar.
10. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu v záručnej dobe, inak nárok na uplatnenie reklamácie zaniká, aj keď sa vada vyskytla v záručnej dobe.
11. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru vzniknuté počas doručenia tovaru kupujúcemu.
12. Predávajúci je povinný oznámiť kupujúcemu spôsob vybavenia reklamácie bezodkladne, najneskôr však do troch dní od jej uplatnenia.
13. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30-tich dní od prevzatia reklamácie.
14. Ak je kupujúcim fyzická osoba – nepodnikateľ a reklamácia bola uplatnená do 12 mesiacov od začiatku plynutia záručnej doby, predávajúci smie reklamáciu zamietnuť iba na základe odborného posudku.
15. Ak sa reklamácia nevybavuje podľa článku III. bodu 14. tohto RP, predávajúci smie reklamáciu zamietnuť aj bez odborného posudku, musí však kupujúceho informovať, kde si môže nechať vypracovať vlastný odborný posudok na reklamovaný tovar.
16. Ak predávajúci reklamáciu zamietol podľa článku III. bodu 15. tohto RP a kupujúci si nechá vypracovať odborný posudok, z ktorého bude vyplývať nárok kupujúceho na reklamáciu, predávajúci je povinný reklamáciu uznať alebo si dať vypracovať vlastný odborný posudok.
17. Ustanovenia článku III. bodov 14., 15. a 16. sa nepoužijú v prípade vybavovania reklamácie podľa článku II. bodu 3.

IV.

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE SLUŽBY

1. Vzhľadom na povahu poskytovaných služieb je možné reklamovať len službu, ktorej deklarované účinky sa nedostavili.
2. Ak kupujúcemu vznikne právo na reklamáciu, túto si môže uplatniť priamo u predávajúceho, ktorý je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30-tich dní odo dňa jej prijatia.
3. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť všetky potrebné informácie o predmete reklamácie a poskytnúť predávajúcemu súčinnosť pri preverovaní oprávnenosti reklamácie.
4. Ak predávajúci uzná reklamáciu ako oprávnenú, je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu alebo doplniť službu tak, aby sa jej deklarované účinky dostavili.
5. Práva a povinnosti výslovne neupravené v tomto článku sa budú spravovať ustanoveniami článku III.

V.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Práva a povinnosti zmluvných strán týmto RP výslovne neupravené sa v prípade kupujúceho – nepodnikateľa riadia príslušnými ustanoveniami Zákona č. 40/1964 Zb. – Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a súvisiacich predpisov a v prípade kupujúceho – podnikateľa príslušnými ustanoveniami Zákona č. 513/1991 Zb. – Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a súvisiacich predpisov.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť tento RP bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Kupujúci kúpou tovaru alebo služby potvrdzuje, že sa oboznámil s týmto RP a že s ním súhlasí.