

1. Právo na uplatnenie reklamácie

Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare vada, kupujúci (spotrebiteľ) má právo túto vadu reklamovať pri prevzatí tovaru alebo v záručnej dobe. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby bol reklamovaný tovar kompletný, čistý v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami. Kupujúci (spotrebiteľ) je povinný používať tovar len na určený účel a dodržiavať záručné podmienky a návod na používanie. Uplatnenie práva na reklamáciu sa vzťahuje len na vady nezavinené kupujúcim (spotrebiteľom).

2. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

Kupujúci uplatňuje reklamáciu vyplnením a odoslaním záručného listu na adresu RM-real, s.r.o., Rudolfa Jašíka 566/11, 023 54 Turzovka alebo vyplnením reklamačného formulára na <http://www.matrace-relaxpur.sk/reklamacny-formular>, kde kupujúci na uplatnenie a posúdenie reklamácie vady na tovare uvedie:

- identifikačné údaje (Meno a Priezvisko), email, prípadne telefonický kontakt, dátum uplatnenia reklamácie a podpis
- číslo faktúry prípadne objednávky,
- názov tovaru a cenu s DPH,
- popisanie vady tovaru, prípadne ako došlo k vade tovaru,
- tovar musí byť v stave ako je uvedený v záručných podmienkach v bode 3 písmeno S.

3. Zodpovednosť predávajúceho

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa prejavia na tovare počas trvania záručnej doby nie však za vady, ktoré si kupujúci (spotrebiteľ) spôsobil sám nedodržaním návodu na použitie.

Kupujúcemu vzniká zákonný nárok voči predávajúcemu na odstránenie prípadných vád tovaru podľa záručných podmienok písmena A až T.

4. Záručná doba, lehoty pri uplatňovaní reklamácie

Kupujúci má právo na uplatnenie reklamácie z vád tovaru do 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim. Spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci, ak v záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba. Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká. Ak kupujúcemu vzniklo právo na reklamáciu vady tovaru, je reklamačný pracovník povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď v zložitých prípadoch do 5 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní. Táto doba začína plynúť dňom doručenia reklamácie predávajúcemu. O vybavení reklamácie predávajúci písomnou formou doporučenej listovej zásielky oboznámi kupujúceho a ak je potrebné vyzve ho na prevzatie tovaru.

5. Vrátene tovaru do 14 dní

Možnosť vrátenia tovaru do 14 kalendárnych dní bez udania dôvodu sa nepovažuje za reklamáciu. Nepoužitý tovar môže kupujúci vrátiť do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ. Pre odstúpenie od zmluvy s vrátením tovaru je možné

kliknutím na odkaz a vyplnením tohto formulára: <https://www.matrace-relaxpur.sk/matrac/storno>. Po splnení uvedených povinností kupujúceho, predávajúci prevezme tovar späť a do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy vráti zaplatenú kúpnu cenu v plnej výške prevodom na uvedený bankový účet alebo peňažným poukazom na adresu kupujúceho.

6. Práva kupujúceho

a) spotrebiteľ má nárok, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená (opravou). O spôsobe odstránenia vady (opravou) rozhoduje predávajúci, pričom predávajúci je povinný takúto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (opravou).

b) spotrebiteľ má nárok namiesto odstránenia vady (opravy) požadovať výmenu vadného tovaru za bezvadný, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerane vysoké náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady (opravy) vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti,

c) v prípade, že má tovar súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní, má spotrebiteľ právo rozhodnúť sa, či uplatní právo na výmenu tovaru alebo na vrátenie peňazí, to isté právo má spotrebiteľ aj vtedy, ak sa rovnaká vada, aká bola najmenej dvakrát opravovaná, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe

d) pri výskyte **neodstrániteľnej vady**, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru na daný účel, má spotrebiteľ právo buď na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí).

e) pri výskyte **neodstrániteľných vád**, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny.

Reklamačný list č, týmto reklamujem tovar

Dátum:.....

Dátum prijatia reklamácie:.....

Odberateľ (Meno a Priezvisko):

Adresa:

Telefón:email:

Názov tovaru:

Zakúpený dňa:

Číslo faktúry: Číslo objednávky:.....

Dôvod reklamácie / popis chyby:.....

Chyba sa prejavuje: * trvalo * po určitej dobe * náhodne * vrátenie tovaru do 14 dní

Návrh na vybavenie reklamácie:

V prípade vrátenia peňazí poslať peniaze na číslo účtu:/.....

Reklamačný list vyhotovil: pečiatka a podpis:

Spôsob vybavenia reklamácie:

Dátum vybavenia reklamácie: Vybavená reklamácia bola odoslaná / prevzal:

Tovar zašlite na adresu: RM-real, s .r.o., Rudolfa Jašíka 566/11, 02354 Turzovka

Uplatnenie reklamácií: Reklamačné konanie môže začať až po vyplnení tohto formulára. Tovar zasielajte čistý, mechanicky nepoškodený a riadne zabalený na uvedenú adresu – **nie na dobierku!** K zásielke je potrebné pribalíť kópiu faktúry.

V reklamačnom liste je potrebné uviesť dôvod reklamácie s popisom chýb a nedostatkov.

Tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý! Tovar zaslaný bez reklamačného listu, alebo s nevyplneným reklamačným listom bude vrátený späť na náklady zákazníka.