

Reklamačný poriadok

(vzťahujúce sa na produkty predávané spoločnosťou Libellule, s. r. o. ako Predávajúcim)

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v rozsahu podľa ustanovenia § 619 a násl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

Tovar zakúpený prostredníctvom internetového eshopu prevádzkovateľa je možné reklamovať iba na základe písomnej reklamácie kupujúceho, odoslanej na adresu predávajúceho spolu s reklamovaným tovarom, dokladom o zakúpení a úhrade kúpnej ceny.

Reklamácia tovaru musí obsahovať:

- označenie čísla objednávky
- označenie predávajúceho, ktorému je reklamácia adresovaná
- označenie kupujúceho a jeho poštovnej a emailovej adresy
- dôvod reklamácie
- práva, ktoré sa zo zodpovednosti za vady uplatňujú
- dátum a podpis

Práva kupujúceho zo zodpovednosti, ktoré kupujúci môže uplatniť, stanoví § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Uvedené práva kupujúceho zanikajú, ak neboli uplatnené vyššie uvedeným spôsobom v záručnej dobe.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Predávajúci je povinný potvrdiť kupujúcemu prijatie reklamácie bez zbytočného odkladu.

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie bez zbytočného odkladu po jej prijatí. Predávajúci je pritom viazaný rozhodnutím kupujúceho o tom, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady uplatňuje. Spôsob vybavenia reklamácie bude kupujúcemu oznámený.

Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie než 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Predávajúci je povinný v uvedenej lehote vydať kupujúcemu písomné potvrdenie o vybavení reklamácie.

Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie spôsobu vybavenia reklamácie, potvrdenie o vybavení reklamácie alebo zamietnutie reklamácie budú kupujúcemu odoslané iba na jeho emailovú adresu.