

I. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok organizácie Curtain service , s.r.o., Vychodná 7/N , 831 06 Bratislava , Slovenská republika, IČO 50 861 549 (ďalej dodávateľ), spoločne so Všeobecnými obchodnými podmienkami (VOP) Curtain service, s.r.o. tvorí neoddeliteľnú súčasť každej kúpnej zmluvy alebo záväznej objednávky kúpnu zmluvu nahradzujúcej.
2. Reklamačný poriadok stanovuje hlavné zásady dodávateľsko-odberateľských vzťahov v prípadoch sťažností odberateľa, alebo reklamácií produktov dodávaných za podmienok dohodnutých v zmluvných vzťahoch.
3. Záručná doba produktov dodávateľa je 24 mesiacov od dátumu výroby vyznačeného na produkte alebo na jeho obale. Pri špecifických - vybraných produktoch informuje dodávateľ zákazníka o mimoriadnych záručných dobách vopred.

II. Základné zásady reklamácie

1. Odberateľ je povinný produkt (tovar) pri jeho dodaní skontrolovať a jeho prevzatie potvrdiť v Dodacom liste (ďalej len DL), prípadne v dokumente dopravcu dodací list nahradzujúcom (napr. prepravný list). Bezprostredne zistené nezhody produktu (v jeho kvalite, množstve, obaloch a pod.) odberateľ zaznamená v tých istých dokladoch (vrátane dátumu vyhotovenia záznamu a identifikácie osoby, ktorá zápis vyhotovila. V odôvodnených prípadoch, keď ide o nehodu zjavne zabraňujúcu zamýšľanému použitiu produktu, môže odberateľ prevzatie takejto dodávky odmietnuť. Nehodu s odôvodnením, prečo bolo prevzatie odmietnuté, odberateľ čitateľne zaznamená v dokladoch uvedených vyššie.
2. V prípade, že odberateľ zistí nehodu až po prevzatí produktu, bezprostredne po takomto zistení ju písomne oznámi dodávateľovi a zabezpečí vhodné uloženie reklamovaného produktu tak, aby uložením nebola negatívne ovplyvnená jeho kvalita (viď. Obchodné podmienky Curtain service , s.r.o.) a bol k dispozícii pre ďalší priebeh reklamačného konania a k posúdeniu dodávateľom.
3. Pokiaľ sa obe strany nedohodnú inak, základným predpokladom uplatnenia reklamácie nezhôd (chýb) produktu je predloženie (doručenie) celého reklamovaného množstva produktu v pôvodných obaloch, s pôvodným identifikačným označením balenia i samotných produktov (identifikačné štítky) na posúdenie a ich písomné oznámenie dodávateľovi. Na toto oznámenie odberateľ použije e-mail alebo Reklamačný protokol dodávateľa, ktorý je prílohou tohto Reklamačného poriadku a je reklamujúcemu k dispozícii na <http://www.artehouse.sk> (sekcia „na stiahnutie“), prípadne na požiadanie u obchodného referenta.

V krajnom prípade sa pripúšťa doručenie iného záznamu o nehode / reklamácií, ktorý však musí obsahovať minimálne tieto údaje:

- a) organizácia, kontaktná osoba (meno, telefón, mail)
- b) kód položky dodávateľa a/alebo interný kód položky odberateľa
- c) názov položky reklamovaného produktu

- d) reklamované množstvo
- e) číslo objednávky odberateľa
- f) číslo DL / faktúry dodávateľa
- g) číslo výrobnéj šarže
- h) dôvod reklamácie

Dodávateľ má právo produkty bez originálneho identifikačného označenia nezaraďiť do reklamačného konania a ich reklamáciu tak neuznať. Tak ako aj produkty pri ktorých neboli dodržané odporúčané podmienky prepravy a skladovania produktu, ktoré sú súčasťou VOP.

4. Konanie o nezhode (reklamačné konanie) je dodávateľom zahájené až dňom, keď má k dispozícii písomné oznámenie nezhody (uplatnenie reklamácie) a reklamovaný produkt fyzicky k dispozícii na posúdenie. O výsledku konania písomne informuje odberateľa v nižšie uvedených časových lehotách.

5. Pri posudzovaní nezhody v reklamačnom konaní dodávateľ vychádza výlučne z parametrov dohodnutých v odberateľsko-dodávateľskom vzťahu – zmluve, alebo objednávke – a v zmysle VOP dodávateľa. Prihliada pri tom k technickým a technologickým možnostiam zvolenej výrobnéj technológie a podmienkam, za ktorých odberateľsko-dodávateľský vzťah vznikol.

6. Reklamácie uplatnené po uplynutí záručnej doby uvedenej v bode I.3. resp. po uplynutí platnej textovej verzie v danom čase, alebo reklamácie, keď odberateľ neposkytne reklamovaný produkt na posúdenie, prípadne neposkytne pri ich riešení potrebnú súčinnosť, alebo nie je možná kompletná identifikácia produktu ako aj dátumu výroby na produkte, nebudú uznané.

III. Postup pri uplatnení reklamácie

1. Odberateľ oznámi dodávateľovi zistené nezhody písomnou formou, zaslaním vyplneného Reklamačného protokolu v súlade s bodom II.3.
2. Povinnosťou odberateľa je sa dopredu dohodnúť s dodávateľom na spôsobe vrátenia reklamovaného produktu, prípadne odovzdanie jeho vzoriek. Základným kritériom tejto dohody je minimalizácia nákladov spojených s týmto konaním.
3. Odberateľ poskytne potrebnú súčinnosť pri vrátení reklamovaného produktu, alebo zaistení a odovzdaní vzoriek preukazujúcich nezhodu produktu.
4. Dodávateľ posúdi reklamovanú nezhodu a rozhodne o oprávnenosti reklamácie v najkratšej možnej dobe, pri splnení podmienok uvedených v kapitole II. Svoje rozhodnutie oznámi odberateľovi písomne.
5. Dodávateľ / zástupca dodávateľa sa má právo osobne zúčastniť aplikácie dodaných etikiet po obdržaní podnetu na reklamáciu, resp. etikiet, ktoré sú predmetom reklamácie za účelom preukázania opodstatnenia reklamácie v dobe platnosti aktuálnej textovej verzie.

IV. Neoprávnená reklamácia

1. V prípade, že pri posúdení reklamovanej chyby dodávateľ zistí, že reklamácia nie je oprávnená, oznámi písomne túto skutočnosť odberateľovi

2. Pokiaľ je reklamovaný produkt v priestoroch dodávateľa, odošle tento na pôvodnú adresu odberateľa. V tomto prípade je dodávateľ oprávnený účtovať odberateľovi náklady spojené s dopravou reklamovaného produktu.

V. Oprávnená reklamácia

1. Odstrániteľné chyby

Pokiaľ dodávateľ po posúdení reklamovanej chyby zistí, že ide o chybu odstrániteľnú, má odberateľ právo na jej bezplatné odstránenie v lehote dohodnutej s dodávateľom.

2. Neodstrániteľné chyby

Pokiaľ dodávateľ, po posúdení reklamovanej chyby, zistí, že ide o chybu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni zamýšľanému používaniu produktu, má odberateľ právo na jeho výmenu (náhradné plnenie) v lehote dohodnutej s dodávateľom, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

3. Nesúlad sprievodnej dokumentácie (faktúra, dodací list, prepravný list) s dodávkou produktu

Pokiaľ odberateľ zistí akýkoľvek rozdiel medzi faktúrou / dodacím listom /prepravným listom a skutočne dodaným produktom (v druhu či množstve), čo najskôr písomne kontaktuje dodávateľa, ktorý bezprostredne dohodne nápravu.

Spôsoby riešenia oprávnenej reklamácie:

- a) riešenie reklamácie náhradnou dodávkou,
- b) riešenie reklamácie poskytnutím zľavy,
- c) riešenie reklamácie opravou,
- d) upozornenie od zákazníka,
- e) vrátenie reklamovaných výrobkov,
- f) vystavenie dobropisu.

VI. Uzavretie reklamácie

1. O výsledku reklamačného konania je odberateľ informovaný písomne - s uvedeným spôsobom uzavretia reklamácie. V prípadoch, keď sú na základe oprávnenej reklamácie prijaté následné nápravné, alebo preventívne opatrenia k zamedzeniu ich opakovaní, má odberateľ právo byť o nich informovaný.

2. Dodávateľ informuje odberateľa o výsledku reklamačného konania najneskôr do 30 dní od prevzatia záznamu o nezhode (Reklamačného protokolu) a reklamovaného produktu na posúdenie, pokiaľ nebude oboma stranami dohodnutá iná lehota. V prípade, že odberateľ neposkytne potrebnú súčinnosť pri reklamačnom konaní, alebo pokiaľ sa vyskytnú iné nepredvídateľné okolnosti, ktoré nemôže dodávateľ ovplyvniť, predlžuje sa táto lehota adekvátne. Odberateľ je o týchto dôvodoch dodávateľom informovaný.

VII. Reklamácia produktu poškodeného prepravou

1. Pri zjavnom poškodení produktu behom dopravy odberateľ postupuje podľa bodu II.1.
2. Odberateľ, podľa svojich možností, zaistí dôkazy (fotodokumentácia, poškodený produkt, balenie, a pod.) o poškodení produktu dopravcom, ktoré odovzdá dodávateľovi.

VIII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok bol schválený 1.7.2021, posledná aktualizácia nadobúda účinnosť 1.7.2021 a platí na dobu neurčitú.

Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny tohto reklamačného poriadku