



Reklamačný poriadok

Identifikácia predávajúceho:

Názov: Technická univerzita v Košiciach

Organizačná zložka realizujúca predaj: Referát marketingu, E-shop TUKE

Právna forma: verejná vysoká škola podnikajúca na základe živnostenského oprávnenia

IČO: 00 397 610

Adresa podnikania: Letná 1/9, 042 00 Košice-Sever

E-mail: eshop@tuke.sk

Telefón: +421 55 602 2684

Zodpovedný vedúci: Ing. Zuzana Hudáková, PhD., zuzana.hudakova@tuke.sk

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s Obchodným zákonníkom, Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Stanovuje postup v reklamačnom konaní medzi E-shop TUKE, Technická univerzita v Košiciach, Letná 1/9, Košice ako predávajúcim a zákazníkom ako kupujúcim.

Čl. 1

Všeobecné ustanovenia

a) Kupujúci je povinný prehliadnuť dodaný tovar bezodkladne po prevzatí od predajcu. [Obchodný zákonník §427]. Prehliadku musí previesť tak, aby zistil všetky zjavné chyby na dodanom tovare [rozdiely v množstve a druhu tovaru]. V prípade takéhoto zistenia musí kupujúci bezodkladne (do druhého pracovného dňa po zistení chyby) oznámiť predávajúcemu zistené nedostatky a je povinný prísť uplatniť reklamáciu do predajne predávajúceho na ulici Letná 1/9 v Košiciach, tovar mu predávajúci opraví, vymení za nový kus alebo vráti peniaze. Dodatočné reklamácie zjavných chýb služby, na ktoré nebol predávajúci bezodkladne po prevzatí tovaru kupujúcim upozornený, nebudú zo strany predávajúceho akceptované.

b) Predávajúci je zodpovedný za tovar pri predaji kupujúcemu. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez chýb. Najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť a nezodpovedá ani za tie chyby, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, ale nevykonal ju.

c) Tovar musí byť Predávajúcemu odovzdaný resp. doručený čistý, suchý [t.j. textília, koža, syntetický materiál resp. iný materiál, z ktorého je vyhotovený Tovar nesmie obsahovať vodu], kompletný a v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami. Inak je Predávajúci oprávnený odmietnuť prebratie predmetu reklamácie.

d) Reklamácie sa riešia v zmysle §420-488 Obchodného zákonníka. Zákonom stanovená lehota vybavenia reklamácie kupujúceho je 30 dní odo dňa podania reklamácie kupujúcim. V prípade nedodržania týchto záväzných termínov sa postupuje podľa dohody so zákazníkom. Ak nie je dohoda možná, postupuje sa v súlade s Obchodným zákonníkom.

e) Vlastnícke právo prechádza na kupujúceho v okamihu zaplatenia za tovar. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia alebo poškodenia tovaru a služby na kupujúceho.

Čl. 2

Vybavenie reklamácie

1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu nasledovne:

a) v predajni, v ktorej bol tovar kúpený. Objednávky zakúpené online je možné vrátiť v kamenných predajniach. Kupujúci nákup preukazuje príslušným dokladom o nákupe. V prípade dočasného zatvorenia, resp. zrušenia predajne sa reklamácia uplatňuje na adrese uvedenej na výveske.

b) písomnou vlastnoručne podpísanou reklamáciou odoslanou na adresu sídla Predávajúceho spolu s reklamovaným tovarom prostredníctvom bežného poštového balíka alebo prostredníctvom kuriéra. Predávajúci nepreberá zakúpený tovar, ktorý mu bol zaslaný prostredníctvom dobierky.

c) elektronicky prostredníctvom formuláru „Reklamácia“. Takto vyplnený formulár je možné zaslať Predávajúcemu aj elektronicky prostredníctvom e-mailu eshop@tuke.sk. Spotrebiteľ je zároveň povinný bezodkladne predložiť reklamovaný Tovar Predávajúcemu spolu s dokladom o kúpe Tvaru v ktorejkoľvek kamennej predajni alebo prostredníctvom poštovej zásielky na adresu sídla Predávajúceho. Pre spárovanie reklamovaného Tvaru s uplatnenou reklamáciou oznámi Spotrebiteľ Predávajúcemu pri predložení reklamovaného Tvaru svoje meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu a dátum uskutočnenia reklamácie prostredníctvom formuláru „Reklamácia“. Až po splnení postupu uvedeného v tomto pismene sa reklamácia Tvaru považuje za uplatnenú.

2. Predávajúci vydá Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia u Predávajúceho uplatnená a o spôsobe vybavenia reklamácie. Potvrdenie odošle Predávajúci Kupujúcemu elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v reklamácií alebo v užívateľskom účte Kupujúceho alebo na poštovú adresu Kupujúceho. V prípade, že reklamácia bola uplatnená v Prevádzkarni Predávajúceho, zamestnanec Prevádzkarne vydá Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď.

3. Reklamácia je vybavená ukončením reklamačného konania a to odovzdaním opraveného Tvaru, výmenou Tvaru, vrátením kúpnej ceny Tvaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny Tvaru alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie. Predávajúci je rovnako povinný vydať Spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4. V prípade ak bude reklamácia zo strany Predávajúceho uznaná, Predávajúci vráti Kupujúcemu poštovné.

Čl. 3

Záručná lehota

Záručná doba na uplatnenie reklamácie na Tovar je 24 mesiacov a na použitý Tovar 12 mesiacov. Ak je na Tovare, jeho obale alebo na návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia objednaného Tvaru Spotrebiteľom.

Doba od uplatnenia reklamácie až do času, keď Spotrebiteľovi po skončení opravy vznikla povinnosť prevziať Tovar, sa do záručnej doby nepočíta. V prípade ak dôjde k výmene reklamovaného Tvaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Tvaru.

Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobou. Záruka sa nevzťahuje na chyby, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo boli spôsobené nesprávnym používaním. Funkciu záručného listu môže spíňať doklad o kúpe tovaru z ERP, dodací list, aj faktúra.

Čl. 4

Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľné chyby sa považujú tie chyby, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:

- bezplatné a riadne odstránenie chýb,
- výmenu tovaru ak tento ešte nebol použitý.

Čl. 5

Neodstrániteľné chyby

Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia užívaniu tovaru, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena nie je možná zo strany predávajúceho, kupujúci môže požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky. Ak ide o neodstrániteľnú chybu, pri ktorej možno vec používať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter chyby, stupeň a spôsob opotrebenia veci, dĺžku používania veci a možností jeho ďalšieho užívania.