

# Reklamačný poriadok SUPERSTANY

## 1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok ustanovuje vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán pri reklamácii tovaru, služieb a pri zabezpečení záručných a pozáručných opráv spoločnosti SUPERSTANY ako značka spoločnosti L'FABRICA, s.r.o., Bratislavská 31, 010 01 Žilina, IČO: 50595831, DIČ: 2120408345, zapísaná na Žilina, odd. Sro, vl.č.66761/L, (ďalej len „Spoločnosť“).

1.2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na výrobky, tovar a služby (ďalej len produkty), zakúpené v spoločnosti a ktorého reklamácie sú v súlade s týmto reklamačným poriadkom.

1.3. Základnou podmienkou pre riadne uplatnenie reklamácie je predloženie dokladu o nadobudnutí produktu, t.j. faktúry alebo dodacieho listu, ktoré slúži súčasne ako záručný doklad.

1.4. To, že bol zákazník oboznámený s týmto reklamačným poriadkom a záručnými podmienkami, potvrdil zákazník svojím podpisom záručného listu alebo faktúry.

1.5. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady uzatvorené v dobe platnosti a účinnosti tohto reklamačného poriadku, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

## 2. Nárok na uplatnenie záruky

2.1. Kupujúci je povinný pri reklamácii predložiť doklad o nákupe tovaru, ktorého závady/nedostatky sú reklamované, v prípade dlhšej záručnej doby ako 24 mesiacov aj záručný list. Reklamácia musí byť uplatnená písomne a musí obsahovať: *meno, adresu, IČO/DIČ kupujúceho, prípadne telefonický kontakt, zoznam reklamovaného tovaru, číslo predajného dokladu, dátum predaja, všetky zistené závady tovaru a ďalšie skutočnosti podstatné pre posúdenie reklamácie.*

2.2. Kupujúci má právo uplatniť záruku iba na produkty, ktoré vykazujú záradu, vzťahuje sa na ne záruka a boli zakúpené v Spoločnosti.

2.3. Kupujúci je povinný zaistiť kontrolu produktov čo najrýchlejšie po ich prevzatí a to do 24 hodín. Ak tak nevykoná, môže uplatniť nároky zo zárad zistených pri tejto prehliadke iba vtedy, keď preukáže, že tieto závady mali produkty už v dobe ich prevzatia.

2.4. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v týchto prípadoch:

- A) nepredložením dokladu podľa bodu 1.3.
- B) ak uplynula u reklamovaného produktu záručná doba
- C) porušením ochranných či záručných pečatí a nálepiek nachádzajúcich sa na produktoch.
- D) mechanickým alebo iným poškodením produktu pri používaní za iných podmienok, než pre ktoré bol produkt vyrobený, testovaný, či jeho neodbornou montážou.

**POZOR:** Materiál látok polyester nie je UV stály materiál, preto pri pôsobení intenzívneho priameho slnečného a UV žiarenia môže dôjsť k jeho vyblednutiu.

Keďže je to prirodzená vlastnosť materiálu a nie chyba výroby, na vyblednutie sa nevzťahuje záruka. Výrobok nenechávajte nikdy vonku stáť celoročne, je primárne určený ako dočasný prístrešok. Látka je vodeodolná, cca 2.000 mm vodný stĺpec. Pre posilnenie nepremokavosti je nutné podlepovať švy (možnosť doobjednať službu naviac - konzultujte u dodávateľa). Výrobok nemá štandardne podlepené spojivé švy, preto vo vlhkom prostredí, alebo pri trvalom a priamom daždi cez ne môže dôjsť k presakovaniu vlhkosti/vody. Ak výrobok navlhne alebo zmokne, sušte ho na suchom a teplom mieste, vyhnite sa však silným tepelným ohrievačom alebo otvorenému ohňu.

Záruka sa nevzťahuje na zmenu odtieňa farby výrobkov pôsobením slnečného a UV žiarenia.

## Záruka sa nevzťahuje na poškodenia spôsobené:

Zašpinením výrobku, zadržaním, prederavením, prehryznutím, nesprávnym čistením a čistením silnými a agresívnymi prostriedkami,

neštandardné vplyvy počasia

(napríklad záplavy, vysoké horúčavy alebo krupobitie, blesky, chybným použitím, a to zámerne, z nedbanlivosti alebo neznalosti, ostrými predmetmi alebo predmety s ostrými hranami predmetov, vystavovaním teplotám nad 40°C alebo dlhodobým pôsobením vody a vodnej pary. Záruka sa vzťahuje na chybné vyhotovenie švov, látky, suchého a bežného zipsu.

2.5. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na závady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený alebo s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, o nich musel vedieť.

2.6. Predávajúci si vyhradzuje právo odstrániť závady tovaru dodaním iného náhradného tovaru (s porovnateľnými technickými parametrami) za tovar reklamovaný.

## 3. Dĺžka záruky

3.1. Predávajúci, v zmysle platných zákonov, poskytuje záruku na produkty 12 mesiacov, ak nie je pre konkrétne prípady stanovená záruka iná, alebo ak sa neriadi konkrétny prípad príslušnými normami.

3.2. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia produktu a predlžuje sa o dobu, počas ktorej je produkt v záručnej oprave.

## 4. Cenník opráv

4.1. Všetky právom uplatnené záručné opravy sú zdarma.

4.2. V prípade neoprávnenej reklamácie sú zákazníkovi účtované všetky náklady spojené s vybavovaním neoprávnenej reklamácie (testovanie produktu, posúdenie znalca, doprava produktu k zákazníkovi, demontáž a montáž).

4.3. U mimo záručných opráv je cena stanovená dohodou.

## 5. Spôsob vybavenia reklamácie

5.1. Oprávnená reklamácia na neúplnosť dodávky bude riešená doplnením dodávky alebo dobropisom na nedodaný tovar do 30-tich dní od podania reklamácie.

5.2. Oprávnená reklamácia na závady výrobku sa vzťahuje iba k popisu závady uvedenej zákazníkom. Táto reklamácia bude riešená opravou alebo výmenou v dohodnutom termíne.

5.3. Reklamácia sa vybavuje výhradne v spoločnosti L'FABRICA s.r.o., nie u zákazníka. Náklady reklamácie nesie reklamujúci.

Výnimku tvoria špeciálne obchodné prípady a produkty, u ktorých je zmluvne zaistovaný servis priamo u zákazníka, alebo produkty, ktoré sú po montáži súčasťou určitých ucelených systémov.

5.4. Všetky informácie o priebehu reklamačného konania Vám podá na základe čísla reklamačného protokolu pracovník obchodného oddelenia príslušného sortimentu.

5.5. Reklamované produkty zaslané zákazníkom na náklady L'FABRICA s.r.o. (dobierka), nebudú prijaté, pokiaľ toto nebolo vopred písomne dohodnuté s pracovníkom obchodného oddelenia príslušného sortimentu.

5.6. Ak zistí Spoločnosť, že príčinou problému nie je reklamovaný produkt, ale súvisiace zariadenie, bude zákazníkovi účtovaná práca spojená so zistením tohto stavu a náprava tohto stavu.

5.7. V prípadoch v tomto reklamačnom poriadku neuvedených sa bude postupovať podľa občianskeho zákonníka, resp. podľa obchodného zákonníka.

## 6. Účinnosť

6.1. Tento reklamačný poriadok nabera účinnosť dňa 1.1. 2018 Schválené riaditeľom spoločnosti L'FABRICA s.r.o.

L'FABRICA s.r.o., Bratislavská 31, 010 01 Žilina, Slovenská republika  
www.superstany.sk