



LIANA GOLIAŠ s.r.o.  
Lopuchovská 734/1  
Raslavice, 08641

## Reklamačný protokol

Naším prvoradým cieľom je spokojnosť zákazníka, ktorý nakupuje prostredníctvom našej web stránky [www.liana.sk](http://www.liana.sk), či jej podstránkach. Preto robíme všetko preto, aby sme minimalizovali možnú nespokojnosť našich partnerov, či samotných zákazníkov. Avšak v niektorých prípadoch nevieme zabrániť tomu, aby niečo nevyšlo tak, ako si to navzájom predstavujeme.

Ak teda potrebujete reklamovať objednaný tovar, ktorý ste si zakúpili prostredníctvom našej web stránky, prečítajte si prosím, nasledovné informácie.

**Kedy reklamovať** - Ak tovar, ktorý ste si od nás kúpili prostredníctvom e-shopu, je chybný, nezodpovedá jeho opisu alebo nie je funkčný, sme pripravení taký tovar v rámci reklamačného konania bezplatne opraviť alebo vymeniť, resp. vrátiť Vám plnú kúpnu cenu alebo poskytnúť zľavu na výrobok. V komplexných prípadoch reklamácie, ak sa vyskytnú, nevylučujeme možnosť obojstrannej dohody.

**Záručná doba** – je doba, ktorá je definovaná v zmysle ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka a je to záručná doba 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru príjemcom. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Pri potravinovom sortimente je dátum spotreby (dátum minimálnej trvanlivosti) vyznačený na obale, dodávaný tovar má minimálnu dobu spotreby 2 mesiace. V prípade kratšej doby spotreby kontaktujeme zákazníka e-mailom alebo telefonicky a tovar expedujeme až po jeho súhlase.

**Reklamácia a jej podmienky** - záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu. O reklamácií nás informujte čo najskôr telefonicky alebo na e-mailovú adresu [eshop@liana.sk](mailto:eshop@liana.sk). Zároveň si pripravte na zaslanie potrebné náležitosti, ktoré uvádzame v sekcii Postup reklamácie (viď nižšie).

Predávajúci je povinný rozhodnúť o reklamácií ihneď, avšak do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. V odôvodnených prípadoch, najneskôr do 30 dní od jej písomného doručenia. Záručná doba sa predlžuje o dobu vybavovania reklamácie, až do doby, keď je kupujúci povinný po skončení reklamácie tovar prevziať. Kupujúcemu bude vydané potvrdenie o tom, kedy tovar reklamoval, o prevedení reklamácie a o dobe jej trvania.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Podľa § 122 ods. 1 Občianskeho zákonníka lehota určená podľa dní začína sa dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok.

### Záruka sa nevzťahuje na tovar:

- ktorý bol mechanický poškodený alebo bol zničený neodbornou manipuláciou príjemcu alebo vinou neoboznámia sa s návodom na použitie.
- ktorý bol poškodený použitím v rozpore s podmienkami uvedenými v obchodných, reklamačných alebo záručných podmienkach alebo ďalej v rozpore so všeobecnými zásadami platnými pre použitie alebo spotrebu obdobného tovaru.
- tovar, alebo jeho nedostatky, o ktorých bol kupujúci predávajúcim v dobe uzatvorenia zmluvy informovaný či upozornený alebo o ktorých s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená vedel.
- ktorý bol poškodený neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.

- ktorý bol poškodený prepravcom, kde došlo k poškodeniu balenia výrobku (tovaru) alebo jeho znehodnoteniu vo fáze doručovania alebo prepravy, alebo spôsobené prepravou, a to nedodržaním skladovacích a prepravných podmienok prepravcu
- ktorý príjemca svojím používaním používal alebo skladoval v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi bežnému bytovému prostrediu alebo prostrediu reštaurácií vybavených potrebnou chladiacou technikou
- ktorý príjemca svojvoľne upravil alebo pozmenil
- ktorý príjemca nevie preukázať, že výrobok bol zakúpený u prevádzkovateľa a že je ešte v záruke.

**Záruka sa nevzťahuje na tovar v týchto prípadoch, a to ak:**

- príjemca neoznámil jeho zjavné nedostatkov pri prevzatí tovaru,
- tovaru uplynula záručná doba,
- tovar bol mechanický poškodený, ktoré spôsobil kupujúci,
- tovar bol poškodený neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- Zásahom do tovaru k tomu neoprávnenou osobou,
- tovar bol poškodený neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami

**Postup reklamácie**

Reklamovaný tovar (najlepšie až po kontakte a dohode s nami) zašlite prosím na adresu: Eshop, LIANA GOLIAŠ s.r.o., Lopuchovská 734/1, Raslavice, 08641 a odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. Zásielky na dobierku nepreberáme. Spôsob, balenie a zaslanie tovaru, ktorý príjemca chce reklamovať je v kompetencii príjemcu.

K reklamácii je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný), doklad o zaplatení kúpnej ceny a vyplnený reklamačný protokol v príslušnej časti „vyplní zákazník“. Bez týchto dokladov nebude vec prijatá na reklamáciu a príjemca je zároveň informovaný o zamietnutí reklamácie pre nesplnenie podmienok.

Príjemca, ktorý sa rozhodne reklamovať tovar, by mal vyplniť reklamačný protokol, kde vyplní sekcie a údaje príslušné pre zákazníka. Reklamačný protokol je k dispozícii na našej web stránke vo formáte pdf.

Okamžite po prijatí všetkých príslušných dokladov, prevádzkovateľ bezodkladne informuje príjemcu a potvrdí prijatie reklamácie a začiatok reklamačného konania.

Príjemca zodpovedá za správnosť a pravdivosť jednak poskytnutých kontaktných údajov a tiež aj popisu samotnej reklamácie, ktoré uviedol v reklamačnom protokole. Nepravdivé a nesprávne vyplnené údaje v reklamačnom protokole zo strany príjemcu bránia promptnému vyriešeniu reklamácie a znemožňujú predajcovi vybaviť reklamáciu náležitým spôsobom. Predajca si zároveň vyhradzuje právo v takomto prípade zamietnuť reklamáciu.

O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky, resp. e-mailom a zároveň mu bude spolu s reklamovaným tovarom doručená kópia reklamačného protokolu.

Náklady na prepravu reklamovaného tovaru ku prevádzkovateľovi hradí kupujúci a späť ku kupujúcemu v prípade oprávnenej reklamácie hradí prevádzkovateľ.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (v zmysle judikatúry sa za takú považuje spravidla vec, u ktorej sa vyskytla taká istá vada po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách) alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať (posúdenie tejto otázky závisí na okolnostiach konkrétneho prípadu).

Ak predajca reklamáciu vybaví výmenou veci alebo jej časti, začína plynúť nová záručná doba.

Reklamačný protokol je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.