

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, za ktorých je možné reklamovať tovar zakúpený v našom e-shope Labkové krabičky.

Reklamačný poriadok je v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a ostatnými platnými právnymi predpismi.

1. Právo na reklamáciu

Kupujúci má právo na reklamáciu, ak produkt, ktorý zakúpil, má vady, ktoré vznikli pred alebo počas jeho použitia. Reklamovať je možné:

- vady, ktoré sa objavia pri normálnom použití tovaru,
- vady, ktoré sa vyskytnú počas záručnej doby.

2. Záručná doba

- Na všetky produkty zakúpené v našom e-shope poskytujeme záruku 24 mesiacov. Táto záruka sa vzťahuje na hračky pre zvieratá.
- Na pamlsky sa vzťahuje záruka uvedená priamo na obale produktu, ktorá sa líši v závislosti od výrobcu a typu pamlskov. Záručná doba na pamlsky sa týka trvanlivosti a súvisí s dátumom spotreby uvedeným na obale.

3. Reklamačný poriadok na hračky

- Na hračky pre zvieratá sa nevzťahuje reklamácia v prípade, že došlo k ich roztrhnutiu alebo poškodeniu v dôsledku normálneho používania. Hračky sú určené na hranie a žuvanie, avšak v prípade, že došlo k poškodeniu v dôsledku neprimeraného zaobchádzania (napríklad ak zviera hračku roztrhlo alebo poškriabalo) alebo v prípade, že došlo k prirodzenému opotrebovaniu, reklamácia nebude uznaná.

4. Ako reklamovať tovar

Ak chcete tovar reklamovať, postupujte podľa nasledujúcich krokov:

1. Kontaktujte nás – zašlite nám e-mail na adresu labkovekrabicky@gmail.com alebo nás kontaktujte telefonicky na čísle 0904 211 150.
2. Popis problému – v e-maile prosím uveďte podrobnosti o vade tovaru, prípadne priložte fotografie poškodeného tovaru.
3. Doklad o kúpe – pre uplatnenie reklamácie je nevyhnutné predložiť doklad o kúpe, ktorý potvrdí, že produkt bol zakúpený u nás (napr. faktúru alebo objednávku).
4. Vrátenie tovaru – po odsúhlasení reklamácie, nás kontaktujte, aby sme vám poskytli pokyny na vrátenie tovaru. Vrátený tovar musí byť v pôvodnom obale a nepoškodený, vrátane všetkých jeho častí.

5. Doba vybavenia reklamácie

Reklamáciu vybavíme najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. O výsledku reklamácie budete informovaní emailom.

6. Spôsoby riešenia reklamácie

Podľa platnej legislatívy môžeme reklamáciu riešiť nasledovne:

1. Oprava tovaru – ak je tovar poškodený alebo má vadu, tovar opravíme na naše náklady.
2. Výmena tovaru – ak je tovar neopravený alebo nie je možné ho opraviť, poskytne sa nový tovar rovnakého druhu.
3. Vrátenie peňazí – ak nie je možné vymeniť tovar za nový, alebo ak oprava nebola úspešná, zákazník môže požiadať o vrátenie peňazí.

7. Výnimky z reklamácie

Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na:

- tovar, ktorý bol poškodený nesprávnym používaním,
- tovar, ktorý bol poškodený v dôsledku neodbornej manipulácie, znečistenia alebo nesprávneho skladovania (napr. pamlsky, ktoré boli skladované mimo odporúčaných podmienok),

- tovar, ktorý bol použitý na účely, ktoré nie sú v súlade s návodom alebo označením,
- hračky, ktoré boli roztrhané alebo inak poškodené v dôsledku normálneho používania.

8. Náklady na vrátenie tovaru

V prípade reklamácie tovaru hradí náklady na vrátenie tovaru kupujúci, ak reklamácia nie je uznaná. Ak reklamácia bude uznaná, náklady na vrátenie tovaru hradí predávajúci.

9. Odstúpenie od zmluvy

Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od doručenia tovaru, pokiaľ ide o tovar, ktorý nie je poškodený a je v pôvodnom obale. Viac informácií o odstúpení od zmluvy nájdete v našich Obchodných podmienkach.