

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamáciu je možné uplatniť **len písomnou formou** správnym vyplnením a doručením **Reklamačného protokolu**, ktorý poskytne predajňa, kde je reklamácia uplatňovaná.

K reklamácii musí byť predložený **daňový doklad o kúpe** (aspoň kópia), preukazujúci nákup predmetu reklamácie a dátum nákupu a **záručný list**, v prípade že bol súčasťou výrobku. Predmet reklamácie zákazník uplatňujúci reklamáciu fyzicky doručí do predajne predávajúceho. V prípadoch že to nie je možné (napríklad v prípade pevného zabudovania do stavby) musí byť predmet reklamácie sprístupnený z dôvodu obhliadky a posúdenia k čomu zákazník vytvorí potrebnú súčinnosť.

V Reklamačnom protokole musí byť presne uvedený **predmet reklamácie, reklamovaná závada** a tiež **navrhované riešenie** zákazníka, ktoré je pre neho prijateľné.

Predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach – hlavne podľa § 622 a § 623 OZ a o zákone č. 250 o ochrane spotrebiteľa.

Zákazník **má nárok** na:

- min. záručnú dobu 24 mesiacov
- uplatnenie záruky v záručnej dobe
- dôkladné prešetrenie reklamovaných závad

Zákazník **pred písomným podaním a posúdením** reklamácie **nemá nárok** na:

- vrátenie peňazí
- výmenu tovaru

Reklamáciu **nie je možné uplatniť**:

- **na tovar, ktorý nie je inštalovaný v zmysle návodu na montáž, všeobecných doporučení výrobcu a ktorý sa užíva v rozpore s návodom na použitie**
- **po zabudovaní obkladov a dlažieb**
- v prípade **montáže nekvalifikovanou osobou bez príslušného oprávnenia.**

Spoločnosť INSTAV, s.r.o. prešetrí oprávnenosť reklamácie a výsledok zapíše do Reklamačného protokolu. Ihneď informuje zákazníka o možnosti vybavenia reklamácie v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní bez času potrebného na odborné posúdenie výrobku. **Celková lehota na vybavenie** reklamácie je **do 30 dní** odo dňa jej prijatia.