**REKLAMAČNÝ PORIADOK firmy Veronika Kravcová so sídlom Hurbanova 3111/50A, 04001 Košice**

**IČO: 47 405 368 , DIČ: SK 1086329222**

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len RP) sa riadi platnými ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka a zákona o ochrane práv a spotrebiteľa a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „tovar"), u ktorého sú v záručnej dobe uplatnené práva objednávateľa zo zodpovednosti za škody (ďalej len „reklamácie").

1.2. Zhotoviteľ je firma Veronika Kravcová so sídlom Hurbanova 3111/50A, 04001 Košice

IČO: 47 405 368 , DIČ: SK 1086329222

1.3. Objednávateľ je subjekt, ktorý so zhotoviteľom uzavrel Zmluvu o dielo (kúpnu zmluvu).

1.4. Platné znenie tohto reklamačného poriadku je zverejnené na webových stránkach firmy Veronika Kravcová so sídlom Hurbanova 3111/50A, 04001 Košice

IČO: 47 405 368 , DIČ: SK 1086329222

1.5. Objednávateľ bol pred uzatvorením zmluvy poprípade pred objednávaním tovaru zoznámený s RP. Za zoznámenie s RP sa považuje aj jeho doručenie objednávateľovi elektronickými prostriedkami, jeho zverejnením v mieste prístupnom objednávateľovi pri predaja tovaru, pri jeho objednávaní alebo prevzatí, jeho zverejnenie na internetových stránkach zhotoviteľa (www.woork.sk). Uzavretím zmluvy, popr. odberom tovaru, objednávateľ súhlasí so znením aktuálne platného RP.

1.6. Predávajúci preberá záruku za kvalitu tovaru v rozsahu , ktorý je určený príslušnou STN pre jednotlivé druhy výrobkov. Za nepatrné odchýlky tovaru od vzoriek a prospektov , ktoré boli pri ponuke predložené , ktoré však neovplyvnia účel použitia, predávajúci záruku neposkytuje ( výkvety , rozdiel v odtieňoch farby atď.). Viď technické upozornenie. Predávajúci nezodpovedá za vady alebo vlastnosti produktu vyrobeného na zákazku, ktoré vyplynú z požiadaviek objednávateľa.

RP. 2. Uplatnenie reklamácie

2.1 Každá reklamácia musí byť objednávateľom uplatnená preukázateľne osobne alebo písomnou formou na adresu sídla zhotoviteľa. Pri uplatnení reklamácie musí byť predložený doklad o nadobudnutí vlastníckeho práva k tovaru/službe s jednoznačnou identifikáciou výrobku, s uvedením čísla faktúry alebo zmluvy, popisom vady, mena a kontaktných údajov reklamujúceho, a to bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr však: - na vonkajšie škrabance a ďalšie viditeľné poškodenie - najneskôr pri prevzatí výrobku - na množstvo - najneskôr pri prevzatí výrobku - na zjavné vady - rozmerové, chybné vyhotovenie, vady montáže a iných prác - najneskôr pri prevzatí zákazky - skryté vady - najneskôr do konca záručnej doby .

2.2 Objednávateľ je povinný zabezpečiť uchovanie diela v stave zistenia reklamácie až do okamžiku prehliadnutia reklamovanej vady zodpovedným zástupcom zhotoviteľa, inak mu nie je možné priznať právo z vád tovaru/služby .

2.3. Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného odkladu v štandardných prípadoch do desiatich pracovných dní, v zložitých prípadoch do dvadsiatich pracovných dní po prijatí reklamácie objednávateľovi oznámiť, či reklamáciu uznáva alebo nie a informovať objednávateľa v akom termíne začne s odstraňovaním reklamovanej vady. Predávajúci si vyhradzuje právo pri výrobkoch vyrobených na zákazku predĺžiť dobu na odstránenie reklamácie.

2.4. Predmetom reklamácie môže byť iba tovar/služba, na ktorom je vada brániaca riadnemu užívaniu. Osobné ujmy a akékoľvek iné následné a nepriame škody nie sú do tejto záruky zahrnuté.

2.5. Reklamácia môže byť vyriešená opravou, výmenou za nový tovar lebo poskytnutím primeranej zľavy po dohode s objednávateľom. Spôsob odstránenia reklamovanej vady na základe posúdenia reklamácie určí zhotoviteľ. Pokiaľ zhotoviteľ posúdi reklamáciu objednávateľa ako neoprávnenú, má zhotoviteľ právo na úhradu účelne vynaložených nákladov na posúdenie reklamácie a v prípade opravy aj nákladov na opravu diela/služby zo strany objednávateľa. Pokiaľ objednávateľ požaduje preverenie akosti tovaru/služby nezávislými inštitúciami, hradí si náklady spojené s odberom vzorky, príp. prevedením skúšok. V prípade, že výsledky takto prevedených nezávislých expertíz budú uznané ako nevyhovujúce príslušným predpisom a technickým normám, náklady na ich vyhotovenie hradí zhotoviteľ.

2.6. Nárok objednávateľa na poskytnutie zľavy nemôže byť vysporiadaný nezaplatením kúpnej ceny alebo jej časti zo strany objednávateľa. Nie je možný ani jednostranný zápočet pohľadávok a záväzkov zo strany objednávateľa.

4. Alternatívne riešenie sporu V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke http://www.mhsr.sk/ ); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 20.10.2016.

Technické upozornenie :

• Výkvety: pri technologickom procese spracovania betónovej zmesi dochádza v niektorých prípadoch pri vyparovaní vody k vyzrážaniu vápnika na povrch betónu. Tieto výkvety nijako neovplyvňujú úžitkové vlastnosti produktu a nie sú znížením jeho bežnej kvality.

• Vzduchové bubliny na povrchu: betón je prírodný pórovitý materiál a pri technologickom spracovaní betónovej zmesi môže dochádzať k vzniku drobných betónových bublín na povrchu betónu. Tento vznik bublín nemá zásadný vplyv na technické a úžitkové vlastnosti betónových výrobkov.

• Rozdiely vo farbe: farebné betónové produkty sú výrobky z prírodných materiálov, ktoré už samé o sebe majú menšie farebné rozdiely. Dôležitým faktorom je tiež vplyv samotnej farby cementu, podmienky tvrdnutia a vek betónu. preto nemožno zodpovedať za rozdiely v odtieňoch farby. Pri montáži obkladov odporúčame použiť betónové platne z viacerých paliet súčasne.