

Reklamačný poriadok

Predávajúci: PROTEX ŠTÚROVO, s.r.o., sídlo: 943 01 Štúrovo, Hasičská 2A
IČO: 36 533 432, DIČ/IČ DPH: SK2020142564

spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vl. 11606/N

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb ktoré predávajúci predal spotrebiteľom.

2. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.

3. Reklamácie sa vybavujú počas otváracej doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar nakúpený:

- v prevádzke v Štúrove, Hasičská 2A reklamácie vybavujú všetky predavačky,
- v prevádzke Štúrovo, Lipová 1., reklamácie vybavujú konatelia spoločnosti.
- e-mailom na adrese info@protex.sk.

4. K reklamácii je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (pokladničný blok). Druhy reklamácií a ich vybavenie :

a) záručná reklamácia

Predávajúci poskytuje na produkt záruku v zmysle Obchodného zákonníka. Záručná doba začne plynúť dňom prevzatia produktu zákazníkom. Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby.

Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti hneď (v prípade opodstatnenosti), a to výmenou tovaru za bezchybný, alebo poskytnutím náhradnej, bezvadnej služby. Ak výmena nie je možná, predávajúci zabezpečí záručnú opravu v lehote do 30 dní, alebo ak to nie je možné, zoberie vadný výrobok späť a vráti kúpnu cenu.

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru bola spôsobené nevhodným zaobchádzaním, alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, ako sa má.

b) reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny, a pod.

Predávajúci ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky. Ak sa reklamuje nadmerné množstvo, vrátiť je možné len nepoškodený tovar.

5. O každej reklamácii sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ. Reklamačné listy sa číslojú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklamácii sa nevyhovelo, jedna fotokópia reklamačného listu sa ihneď zašle aj konateľovi spoločnosti.

6. Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

7. Na účely riešenia sťažností zákazníkov sú spracované nasledujúce osobné údaje: titul, meno, priezvisko adresa, adresa na doručenie, telefónne číslo, e-mailová adresa. Právnym základom spracúvania osobných údajov je článok 6 ods..1 písm. b) Nariadenia GDPR. Spracúvanie osobných

údajov spoločnosťou PROTEX ŠTÚROVO s.r.o. je nevyhnutné na vyriešenie sťažnosti zákazníka.
Osobné údaje sú spracúvané počas obdobia, kým dôjde k vyriešeniu sťažnosti

zákazníka. V Štúrove, 11.8.2023

Gyetven Tomáš
konateľ