

# Reklamačný poriadok internetového obchodu

## www.ForU.sk

Tento reklamačný poriadok zabezpečuje podmienky zodpovednosti za vady predaného tovaru a ich uplatnenie si kupujúcim v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení v internetovom obchode, ktorý predáva tovar na základe tzv. zmluvy uzavretej na diaľku, eventuálne zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov (ďalej len predávajúci).

### 1. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je dokument vymedzujúci základné záručné podmienky a pravidlá pre reklamovanie tovaru, vymedzuje vzťahy a pravidlá pre záručné a prípadne pozáručné opravy tovaru.

Reklamačný poriadok rešpektuje platné novelizované zákony Slovenskej republiky a to:

- Zákon č. 250/2007 Z.z. o Ochrane spotrebiteľa
- Zákon č. 22/2004 Z.z. o Elektronickom obchode
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 102/2014 Z.z. O ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Reklamačný poriadok tvorí súčasť obchodných podmienok. Zaškrtnutím políčka pred odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje oboznámenie sa a súhlas so všetkými ustanoveniami obchodných podmienok.

### 2. Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúci je povinný skontrolovať kompletnosť a bezchybný stav výrobku ihneď po prevzatí. Dodatočné reklamácie na množstvo alebo druh tovaru nebudú uznané.

V prípade, že zásielka doručená kuriérom nie je kompletná, informujte o tom okamžite dopravcu a kontaktujte nás prosím ihneď e-mailom na adrese reklamacie@foru.sk

### 3. Záručná doba a záručné podmienky

Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim a platí 24 mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o čas, ktorý bol výrobok v oprave, na základe priložených dokladov o predchádzajúcej oprave (reklamácii).

Zistená závada má byť oznámená predávajúcemu a nároky vyplývajúce zo závady tovaru uplatnené do konca tejto záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

Zákazník je povinný riadiť sa pokynmi a odporúčaniami výrobcu na používanie daného výrobku.

Pre uplatnenie prípadnej záručnej opravy je zákazník povinný uchovať si záručný list priamo od výrobcu, resp. oficiálneho distribútora, pokiaľ je pribalený k tovaru. Ako aj SKU kod, ktorý sa

nachádza na balíku. Ak nie je pribalovaný originál záručný list, potom ho nahrádza faktúra, ktorá je zasielaná e-mailom

Záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté opotrebovaním spôsobeným obvyklým používaním tovaru, násilnou manipuláciou, neodborným otváraním, neodborným zásahom do mechanizmov zariadenia.

Rovnako nebude záruka uznaná v prípade mechanického poškodenia vinou kupujúceho, poškodením spôsobeným nadmerným a nevhodným užívaním, zanedbaním starostlivosti o tovar, pôsobením cudzích látok (voda, chemikálie atď.), či poškodením spôsobeným vyššou mocou.

Predávajúci nezodpovedá za závady tovaru, na ktoré bol kupujúci v čase kúpy tovaru upozornený a prevzatie tovaru neodmietol. Pokiaľ ide o veci použité, nezodpovedá predávajúci za závady zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mala vec pri prevzatí kupujúcim.

Pri tovare predávanom za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na závady, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá.

#### **4. Zasielanie tovaru na reklamáciu**

ForU pre vás zorganizuje vrátenie tovaru. V závislosti od veľkosti vášho výrobku vám buď umožníme odovzdať balík v zbernom mieste dopravcu alebo zorganizujeme vyzdvihnutie vášho výrobku na vašej adrese v SR.

**Vrátenie tovaru je bezplatné do 30 dní od prijatia objednávky koncovým zákazníkom.**

Ak máte záujem o refundáciu, je dôležité vrátiť váš výrobok v takom stave, v akom ste ho dostali. Výrobok si môžete pozrieť, ale nemôžete ho začať používať, aby ste ho vyskúšali (napr. nie je možné variť v panvici a potom ju vrátiť).

Poplatok odpočítaný z refundácie

- 9,99 eur za každý výrobok sa odráta z vrátenej čiastky
- V prípade vrátenia tovaru, ktoré ste organizovali sami, po predošlej konzultácii e-mailom reklamacie@foru.sk, nebude z vrátenej čiastky odrátaný žiadny poplatok, no spoločnosť ForU nebude povinná preplatiť vám náklady, ktoré vám pri vrátení tovaru vznikli.

Ak odstúpite od zmluvy uplatnením vášho zákonného práva na odstúpenie od zmluvy, vrátime vám všetky platby za vrátené výrobky hneď, ako to bude možné, najneskôr však do 14 odo dňa, kedy ste nás upovedomili o vašom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy.

Refundáciu však môžeme odložiť dovtedy, kým nám výrobok nepríde naspäť alebo kým nám neposkytnete doklad o tom, že ste ho zaslali späť, podľa toho, ktorá z týchto možností nastane skôr.

Viac informácií o jednotlivých spôsoboch nájdete nižšie:

#### **Vrátenie tovaru prostredníctvom odovzdania výrobku**

Keď dohodneme odovzdanie tovaru, emailom vám zašleme štítok na vrátenie tovaru. Prosím, odneste svoj tovar na zberné miesto.

Predtým, než tovar prinesiete na zberné miesto, postupujte podľa týchto krokov:

1. Uistite sa, že je tovar správne zabalený, najlepšie v pôvodnej krabici alebo v krabici podobných rozmerov, ktoré nepresahujú nami stanovené maximálne rozmery. Tovar musí byť vrátený v rovnakom stave, v akom ste ho prijali.
2. Odstráňte z krabice všetky staré štítky a nalepte nový štítok/štítky, ktoré sme vám poskytli.
3. Dajte nám vedieť, koľko krabíc vraciate, ich rozmery a hmotnosť.
4. Odneste svoj výrobok do najbližšieho zberného miesta a dajte nám vedieť, že ste ho odovzdali
5. Ak vám dopravca poskytne doklad o prevzatí tovaru, zašlite nám ho.

Drop-off	GLS	Max. váha: 31.5kg Max. veľkosť (LxWxH): 200 x 80 x 60 cm Max. belt (L+2*W+2*H): 300 cm
	DPD	

### Vrátenie tovaru prostredníctvom vyzdvihnutia výrobku

Keď nám poskytnete potrebné údaje, dohodneme vyzdvihnutie tovaru jedným z našich dopravcov.

1. Uistite sa, že je tovar správne zabalený, najlepšie v pôvodnej krabici alebo v krabici podobných rozmerov, ktoré nepresahujú nami stanovené maximálne rozmery. Tovar musí byť vrátený v rovnakom stave, v akom ste ho prijali.
2. Odstráňte z krabice všetky staré štítky.
3. Dajte nám vedieť, koľko krabíc vraciate, ich rozmery a hmotnosť.
4. Ak vám dopravca poskytne doklad o prevzatí tovaru, zašlite nám ho.

Pick-up	GLS	Max. váha: 31.5kg Max. veľkosť (LxWxH): 200 x 80 x 60 cm Max. belt (L+2*W+2*H): 300 cm
	DPD	

Kupujúci doručí predávajúcemu tovar na reklamáciu v takom balení, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy. Pri uplatnení reklamácie je potrebné postupovať nasledovne:

- zaslať e-mailom na adresu [reklamacie@foru.sk](mailto:reklamacie@foru.sk) oznámenie o reklamáci, kde prosím uveďte nasledovné informácie : ( pre urýchlené a bezproblémové vybavenie reklamácie)
- údaje o spotrebiteľovi s tel. číslom
- názov a kód výrobku podľa faktúry
- SKU kod a počet produktov ks.
- dátum zakúpenia tovaru, číslo faktúry
- očakávané riešenie : výmena tovaru / refundacia
- drop-off alebo pick-up , v prípade možnosti pick-up adresu vyzdvihnutia

- podrobný popis reklamovanej závady
- dátum odoslania reklamovaného tovaru
- fotodokumentáciu produktu

[formular-pre-vratenie-tovaru\\_ForU.docx](#)

## 5. Uplatnenie a riešenie reklamácie v záručnej dobe

1. Na základe obdržaného písomného oznámenia a reklamovaného tovaru bude kupujúci bezodkladne informovaný e-mailom o prijatí reklamácie, začatí reklamačného konania a spôsobe vybavenia reklamácie. O vybavení reklamácie bude kupujúci informovaný e-mailom a následne mu bude zaslaný e-mailom Reklamačný protokol o začatí reklamácie a spôsobe jej riešenia.

2. Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- e-mailom oznámenie o reklamacii predávajúcemu na e-mail reklamacie@foru.sk
- doručenie reklamovaného tovaru do nášho skladu

3. O spôsobe riešenia reklamácie rozhodne predávajúci do 2 pracovných dní, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technickú zhodnotenie stavu výrobku a odborné posúdenie vady, alebo oprava tovaru - najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

4. Spôsob vybavenia reklamácie môže byť - oprava, dodaný nový náhradný diel, výmena za nový kus, prípadne dodaný iný druh tovaru o ktorý má kupujúci záujem (do hodnoty reklamovaného tovaru) alebo vrátenie peňazí na účet kupujúceho.

5. O výsledku riešenia reklamácie bude kupujúci pred uplynutím 30 dňovej lehoty informovaný e-mailom a reklamačné konanie bude ukončené.

6. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. stanovisko autorizovanej osoby ( súdny znalec registrovaný v danom odbore ) alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv § 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa.

7. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť.

## 6. Odstránenie závady

Počas záručnej doby zaistí predávajúci prostredníctvom autorizovaného servisného strediska odstránenie závady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V prípade, že sa jedná o starší produkt, ktorý nie je už na trhu dostupný, reklamácia bude vybavená adekvátnou náhradou, alebo bude vystavený dobropis vo výške pôvodnej ceny výrobku podľa dohody s kupujúcim.

## **7. Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok ako súčasť obchodných podmienok platí v znení, ktoré je uvedené na internetových stránkach predávajúceho v deň odoslania elektronickej objednávky kupujúcim.

Prevádzkovateľ internetového obchodu [www.foru.sk](http://www.foru.sk), si vyhradzuje právo na zmenu reklamačných podmienok bez predošlého upozornenia.

Reklamačný poriadok je v platnosti od 01.03.2024.