**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

1. **Úvodné ustanovenia**
2. Poskytovateľom služieb a predávajúcim je spoločnosťou VARGA\_TRI, s. r. o., so sídlom Karola Adlera 6, 841 02 Bratislava - mestská časť Dúbravka, IČO: 52 380 751, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 137654/B (ďalej len „**VARGA\_TRI**“).
3. Klientom alebo kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril objednávku a ktorá bola spoločnosťou VARGA\_TRI potvrdená (ďalej aj ako „**kupujúci**” alebo „**klient**“).
4. Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi spoločnosťou VARGA\_TRI a klientom, pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa správnosti a kvality tovaru a služieb poskytovaných spoločnosťou VARGA\_TRI.
5. Reklamáciou na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie klientom uplatnené právo zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služieb poskytovaných spoločnosťou VARGA\_TRI, ktorým sa požaduje určitá náprava, alebo náhrada za chybné plnenie, resp. neplnenie predmetu zmluvy.
6. Ak konkrétne ustanovenia reklamačného poriadku nešpecifikujú, či sa vzťahujú na reklamáciu služieb alebo na reklamáciu tovarov, platí, že sa vzťahujú aj na reklamáciu služieb, aj na reklamáciu tovarov.
7. **Trvanie záručnej doby**
8. Ak je klient spotrebiteľom, na tovary sa poskytuje záruka v trvaní 2 rokov, ak nie je uvedené inak. Ak klient nie je spotrebiteľom, záručná doba je 1 rok.
9. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od spoločnosti VARGA\_TRI ak si tovar preberá klient osobne alebo ak tovar preberá tretia osoba poverená klientom
10. Pri službách zodpovedá spoločnosť VARGA\_TRI za vady služby po dobu jej poskytovania klientovi.
11. **Postup pri vybavovaní reklamácií**
12. V zmysle tohto reklamačného poriadku, môže klient uplatniť reklamáciu osobne alebo písomne.
13. Z reklamácie musí byť zrejmé najmä:
	1. kto reklamáciu podáva (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu);
	2. predmet reklamácie, prípadne čoho sa klient domáha;
	3. komu je reklamácia adresovaná;
	4. dátum podania reklamácie;
	5. podpis klienta v prípade, že je reklamácia uplatnená listinnou formou. Podpis sa nevyžaduje v prípade, ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu.

Pre rýchlejšie vybavenie reklamácie použite **Reklamačný formulár**.

1. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý VARGA\_TRI nemôže ovplyvniť.
2. Pri reklamácii služieb musí klient reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
3. V prípade zistenia vady tovaru je potrebné uplatniť reklamáciu bezodkladne (výrobok ďalej nepoužívať), najneskôr do dvoch mesiacov od zistenia vady.
4. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň uplatnenia reklamácie klientom. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:
	1. pri poštových zásielkach – deň doručenia reklamácie spoločnosti VARGA\_TRI;
	2. pri e-mailovom doručení – dátum prijatia reklamácie, ktorým spoločnosť VARGA\_TRI potvrdí doručenie.
5. O uplatnení reklamácie spoločnosť VARGA\_TRI vystaví písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie vo vhodnej forme bezodkladne po vytknutí vady.
6. Ak ide o odstrániteľnú vadu, VARGA\_TRI v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý VARGA\_TRI nemôže ovplyvniť.
7. Ak spoločnosť VARGA\_TRI odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne klientovi oznámi. Ak znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže klient zodpovednosť za vadu spoločnosti VARGA\_TRI, môže klient vytknúť vadu opakovane a spoločnosť VARGA\_TRI nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
8. **Dôvody zamietnutia reklamácie**
9. Spoločnosť VARGA\_TRI si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu týkajúcej sa poskytovania služieb v nasledovných prípadoch:
	1. ak čerpanie služieb v menšom (ako objednanom) rozsahu bolo spôsobené samotným klientom alebo okolnosťami na strane klienta;
	2. ak zníženie kvality služby spôsobili okolnosti vylučujúce zodpovednosť, najmä, nie však výlučne udalosti spôsobené vyššou mocou (napr. povodeň, snehová kalamita, narušenie dodávok elektrickej energie, evakuácia priestorov, pandemické opatrenia, resp. iné okolnosti mimo vplyvu VARGA\_TRI);
	3. ak zníženie kvality služieb bolo spôsobené neodbornými alebo neoprávnenými zásahmi klienta; alebo
	4. ak klient uplatnil reklamáciu služieb po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu zistil.
10. Spoločnosť VARGA\_TRI si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu týkajúcej sa reklamácie tovarov v nasledovných prípadoch:
11. ak bolo poškodenie spôsobené opotrebením;
12. ak bolo poškodenie spôsobené mechanicky(to zn. najmä roztrhnutie, prerezanie, poškodenie iným neopatrným zaobchádzaním);
13. ak ide o škody vzniknuté v dôsledku živelnej udalosti, živelnej katastrofy, násilného poškodenia.
14. **Spôsoby vybavenie reklamácie**
15. Spoločnosť VARGA\_TRI vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov.
16. Reklamačné konanie v prípade reklamácie služieb sa ukončí
17. odstránením vady poskytovanej služby:
	* 1. výmenou služby za inú po predchádzajúcej dohode s klientom;
		2. vrátením ceny za poskytovanú službu, len v časti ktorej služby neboli poskytnuté, tzn., že je možné vrátiť časť ceny v nevyčerpanej časti;
		3. vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovanej služby; alebo
18. odôvodneným zamietnutím reklamácie.
19. Reklamačné konania v prípade reklamácie tovaru sa ukončí:
20. odstránením vady tovaru:
	* 1. výmenou tovaru za iný;
		2. vrátením ceny za zaplatený tovar;
		3. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru; alebo
21. odôvodneným zamietnutím reklamácie.
22. **Záverečné ustanovenia**
	1. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a spoločnosť VARGA\_TRI si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia klienta.
	2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť od [\_\_\_\_\_].
	3. Kontakt: spoločnosť VARGA\_TRI, s. r. o., so sídlom Karola Adlera 6, 841 02 Bratislava - mestská časť Dúbravka, email: varga.academy@gmail.com.