



---

## Reklamačný poriadok

Predávajúci: **FORBUILD, s.r.o.** Kukučínova 1621/26, 052 01 Spišská Nová Ves  
IČO: 50 651 277, DIČ: 2120413438

zápis v registri: V

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

**2.** Reklamácie sa vybavujú počas otváracej doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený. Názov a adresa prevádzky: **FORBUILD, s.r.o.** Kukučínova 1621/26, 052 01 Spišská Nová Ves. Reklamácie vybavuje: (meno, funkcia, tel. č.): zamestnanec na pozícii referent/ka odbytu, referent/ka nákupu a odbytu, referent/ka odbytu fakturant/ka. [reklamacie@stavebnedoplnky.sk](mailto:reklamacie@stavebnedoplnky.sk), T: +421 910 444 008.

**3.** K reklamácii je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutej službe (faktúru, 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, nezávadnej služby. Ak výmena nie je možná, predávajúci zabezpečí záručnú opravu v lehote do 30 dní, alebo ak to nie je možné, zoberie závadný výrobok späť a vráti kúpnu cenu.

Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním, alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, ako sa má.

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

Osoba vybavujúca reklamácie ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky.

**4.** O každej reklamácii sa vyhotoví reklamačný list ( protokol ) dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa archivuje. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklamácii sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená hneď, reklamačný list sa vypisuje trojmo - druhá kópia sa postúpi vedúcemu zamestnancovi .

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

V Spišskej Novej Vsi dňa 1.1.2017