

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok platí pre všetky druhy tovaru dodané spoločnosťou Sylex, s.r.o.

1. Dôvody reklamácie

- Dodávka iného tovaru ako bol objednaný
- Dodávka iného množstva ako bolo objednané
- Dodávka chybného tovaru

2. Reklamácia tovaru v záručnej dobe

- Pri uplatňovaní reklamácie je potrebné vyplniť reklamačný formulár RMA a zaslať ho emailom na adresu quality@sylex.sk. Po obdržaní vyplneného reklamačného formulára mu naša spoločnosť prideliť RMA číslo a odošle formulár e-mailom zákazníkovi. Zákazník po obdržaní nami zaslaného čísla RMA doručí reklamovaný tovar s kópiu dodacieho listu, alebo faktúry a vyplneným reklamačným formulárom RMA do našej spoločnosti. Bez RMA čísla nebude reklamácia prijatá. Balík s reklamovaným tovarom zákazník zreteľne označí "REKLAMÁCIA" a RMA číslom. Reklamovaný tovar musí byť dodaný kompletný. Tovar, ku ktorému sa vzťahuje reklamácia, je možné doručiť:
 - osobne do sídla našej spoločnosti
 - zásielkovou službou
- Naša spoločnosť znáša náklady na dopravu iba v prípade uznanej reklamácie s výnimkou, keď zákazník doručí reklamovaný tovar do sídla našej spoločnosti osobne.
- Na formulári RMA musí byť bezpodmienečne uvedený popis závady. V prípade neoprávnenej reklamácie, resp. reklamovaného tovaru, ktorý je bez závady, budú všetky náklady vzniknuté týmto procesom vyfakturované zákazníkovi.

3. Dodávka iného tovaru ako bol objednaný

Tovar musí byť vrátený nepoškodený v originálnom balení. Zásielka môže byť otvorená a znovu zabalená do pôvodného obalu iba za účelom identifikácie tovaru. Reklamácia musí byť uplatnená najneskôr do 10 kalendárnych dní od prevzatia tovaru.

Reklamácia bude riešená výmenným spôsobom. Správny tovar bude zákazníkovi odoslaný do 10 pracovných dní od prevzatia reklamovaného tovaru.

4. Dodávka iného množstva ako bolo objednané

Reklamácia musí byť uplatnená najneskôr do 10 kalendárnych dní od prevzatia tovaru. V prípade oprávnenej reklamácie bude chýbajúce množstvo odoslané zákazníkovi v čo najkratšom možnom, zákazníkom dohodnutom termíne.

5. Dodávka chybného tovaru

Reklamácia musí byť uplatnená počas trvania záručnej doby, t.j. najneskôr do 1 roka od prevzatia tovaru. Naše výrobky/tovary sú vyhotovené podľa našich štandardov uvedených na www.sylex.sk v sekcii dokumenty, pokiaľ neboli dodatočne špecifikované zákaznikom. Za chybný tovar sa považuje výrobok/tovar, ktorý nespĺňa naše štandardy, prípadne zákaznikom dodatočne špecifikované požiadavky. Naša spoločnosť nebude akceptovať reklamáciu chyby spôsobenej neodborným a nedbalým zaobchádzaním, chyby vzniknutej v dôsledku náhodných udalostí a živelných pohrôm. Počas trvania záručnej doby na dodaný tovar má kupujúci zaistené riešenie oprávnenej reklamácie bezplatne. V prípade oprávnenej reklamácie chybného tovaru

Reklamačný poriadok

zašleme zákazníkovi náhradu v čo najkratšom čase, ktorý bude individuálne so zákazníkom dohodnutý, alebo vystavíme dobropis, v prípade ak zákazník nebude akceptovať riešenie reklamácie formou náhrady.

6. Oprava tovaru po záručnej dobe

- Oprava tovaru po záručnej dobe bude uskutočňovaná na základe písomnej objednávky.
- Zákazník odošle e-mailom objednávku s predom dohodnutou cenou a vyplnený RMA formulár do našej spoločnosti, kde mu pridáme RMA číslo a odošleme formulár späť zákazníkovi.
- Zákazník odošle, alebo osobne doručí tovar do našej spoločnosti. Tovar zreteľne označí "OPRAVA" a RMA číslom. Tovar zákazník odošle s vyplneným RMA formulárom a originálom Objednávky s uvedenou cenou. Bez týchto náležitostí tovar nebude prijatý a následne bude vrátený na náklady zákazníka späť.
- Náklady na dopravu z a do našej spoločnosti sú hradené zákazníkom. Tovar zaslaný na náklady našej spoločnosti nebude prijatý a bude vrátený bez predchádzajúceho upozornenia odosielateľovi.

Reklamácie sa uplatňujú výhradne v sídle spoločnosti Sylex, s.r.o.

Vypracoval: Ivan Golian, 15.5.2020

Schválil: Dana Synaková, 18.5.2020