

Reklamačný poriadok

1. Úvodné ustanovenia

- Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru (ďalej len „reklamácia“) v spoločnosti LAMELIO s.r.o., Vysokoškolákov 8421/41, 010 08 Žilina (ďalej len „spoločnosť LAMELIO“).
- Vzťahuje sa na všetky obchodné prípady medzi veľkoskladom spoločnosti LAMELIO a jeho odberateľmi (B2B aj B2C), týkajúce sa tovaru zo skladu.

2. Povinnosti zákazníka pri preberaní tovaru

- Zákazník je povinný vizuálne skontrolovať tovar ihneď po prevzatí.
- V prípade viditeľného poškodenia musí:
 - Zaznamenať výhradu do preberacieho protokolu.
 - Bezodkladne informovať reklamačné oddelenie.
 - Priložiť fotodokumentáciu ako dôkaz.

3. Podmienky reklamácie

- Reklamovať je možné iba tovar zakúpený priamo od spoločnosti LAMELIO, preukázateľne fakturovaný, alebo potvrdený na dodacom liste.
- Reklamáciu je možné uplatniť len na:
 - **výrobné vady**, ktoré znemožňujú použitie tovaru na zamýšľaný účel (napr. nesprávne rozmery, praskliny, deformácie a podobne).
 - **poškodenia vzniknuté pri preprave**, ak sú zdokumentované bezprostredne po doručení (napr. rozbité palety, poškodený obal, rozlamané kusy).
 - **nekompletná dodávka** – ak zákazník obdrží menej tovaru, než je uvedené na dodacom liste, alebo faktúre.
- Reklamácie estetických vlastností - vzhľad obkladového materiálu (farebný odtieň, štruktúra povrchu, textúra) sa môže v jednotlivých výrobných sériách mierne líšiť. **Reklamácia je možná iba v prípade výraznej odchýlky** od vzorky alebo katalógového popisu, najmä ak ovplyvní vizuálny výsledok po aplikácii.

4. Stav tovaru

- Reklamovaný tovar nesmie byť **inštalovaný alebo použitý** – inštaláciou sa považuje za schválený a bez väd.
- Je potrebné zabezpečiť, aby sa tovar **riadne skladoval** – napr. v suchých priestoroch, bez pôsobenia tepla alebo mrazu.

5. Vylúčenie zodpovednosti

Reklamácia nebude akceptovaná v týchto prípadoch:

- Vady spôsobené **neodbornou manipuláciou**, montážou alebo rezaním tovaru.
- Poškodenie vplyvom **nevhodného skladovania alebo chemického pôsobenia**.
- Poškodenie spôsobené tretími osobami po doručení (napr. mechanické poškodenie pri vykládke).
- Estetické rozdiely, ktoré zodpovedajú normálnym výrobným toleranciam.

6. Lehota na uplatnenie reklamácie

- Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr:
 - Do 3 pracovných dní od doručenia, ak ide o poškodenie pri preprave.
 - Do 30 dní od doručenia, ak ide o ostatné vady.

7. Spôsob uplatnenia reklamácie

- Reklamáciu je možné uplatniť:
 - E-mailom na adresu: objednavky@gaudiohome.com
 - Písomne zaslaním na adresu sídla spoločnosti
 - Osobne na prevádzke Bánovská cesta 13, 010 01 Žilina
- Reklamácia musí obsahovať:
 - Reklamovaný tovar:
 - Reklamovaný tovar **MUSÍ** byť fyzicky doručený k reklamácii:
 - Výrobné vady - nesprávne rozmery, praskliny, deformácie a podobne,
 - Estetické odchýlky - napr. nezhoda farby, farebný odtieň, kazy,
 - Mechanické poškodenie po doručení - ak sa nedá posúdiť len z fotiek
 - Reklamovaný tovar **NEMUSÍ** byť fyzicky predložený k reklamácii:
 - Zjavné poškodenie pri doprave, ak je riadne zaznamenané pri preberaní tovaru (protokol + fotky).
 - Nekompletná dodávka – ak chýba časť tovaru a je to preukázané podľa dodacieho listu.
 - Zákazník je z veľkej vzdialenosti alebo prepravné náklady sú neúmerné – posúdi spoločnosť LAMELIO.
 - Presný popis vady
 - Fotodokumentáciu
 - Návrh na riešenie (výmena, dobropis, oprava)

8. Posúdenie reklamácie a vybavenie

- Po prijatí reklamácie spoločnosť LAMELIO potvrdí prijatie do 2 pracovných dní.
- Reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.
- O výsledku reklamácie bude zákazník informovaný písomne alebo elektronicky.

9. Záverečné ustanovenia

- Tento reklamačný poriadok je platný od 1.8.2025 a je zverejnený na webovej stránke spoločnosti LAMELIO.
- Zákazník potvrdzuje oboznámenie sa s týmto poriadkom pred uzavretím zmluvy.

10. Náklady spojené s reklamáciou

- V prípade oprávnenej reklamácie znáša náklady predávajúci.
- Pri neoprávnenej reklamacii si predávajúci vyhradzuje právo účtovať náklady (napr. doprava, technická obhliadka, manipulácia).

11. GDPR – ochrana osobných údajov

- Údaje poskytnuté v rámci reklamácie sú spracované výlučne za účelom vybavenia reklamácie.
- Spracovanie údajov sa riadi aktuálnym znením zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov.