

Vážený zákazník,

Prosím, venujte pozornosť nasledujúcim informáciám, ktoré určujú podmienky a postup pri uplatňovaní reklamácie na tovar zakúpený v našom obchode.

Pred samotnou reklamáciou tovaru nás neváhajte kontaktovať e-mailom na adrese [sunvolt@sunvolt.sk](mailto:sunvolt@sunvolt.sk). Naše poradenstvo môže pomôcť vyriešiť problém a predísť zbytočnému vráteniu produktov.

Reklamácie nám môžete zaslať na adresu: **SunVolt s.r.o, Osloboditeľov 2664/66  
Lieskovec 962 21**

### **1. Rozlišujeme 3 druhy reklamácií:**

- a) Akostné (poškodený tovar).
- b) Množstevné (nedodaný alebo nadbytočný tovar).
- c) Spotrebiteľské (týkajúce sa už predaného tovaru konečnému spotrebiteľovi).

### **2. Tovar, ktorý chcete reklamovať, musí mať vyplnený reklamačný formulár.**

#### **Reklamačný list pre akostné a množstevné reklamácie musí obsahovať:**

- a) Vaše meno alebo názov prevádzky.
- b) Číslo faktúry alebo dodacieho listu, ktorým ste reklamovaný tovar u nás zakúpili.
- c) Dátum vystavenia tohto dokladu.
- d) Názov tovaru.
- e) Kód reklamovaného tovaru (nájdete ho na faktúre alebo dodacom liste).
- f) Nákupnú cenu reklamovaného tovaru s DPH.
- g) Popis poškodenia alebo dôvod reklamácie tovaru (nedodaný / navyše dodaný).
- h) Pri súpravách pozostávajúcich z viacerých dielov, prosíme presne označte poškodený diel. (napríklad na solárnom paneli).

#### **Reklamačný list pre spotrebiteľské reklamácie musí obsahovať:**

- a) Vaše meno alebo názov prevádzky.
- b) Meno, adresu a priamy kontakt na spotrebiteľa.
- c) Názov tovaru.
- d) Kód reklamovaného tovaru (nájdete ho na faktúre alebo dodacom liste).
- e) Dátum zakúpenia tovaru spotrebiteľom.
- f) Popis závady.
- g) Prílohou spotrebiteľskej reklamácie musí byť pokladničný doklad (kópia).

h) Vyplnený záručný list, ak je dodávaný s výrobkom.

### **3. Preprava reklamovaného tovaru:**

Balík resp. kartón musí byť viditeľne označený nápisom REKLAMÁCIA, názvom a adresou vašej prevádzky. Reklamovaný tovar zašlite na adresu: **SunVolt s.r.o., Osloboditeľov 2664/66, Lieskovec 962 21.**

Prosíme, aby ste s reklamovaným tovarom zaobchádzali s náležitou opatrnosťou, aby nedošlo k jeho ďalšiemu poškodeniu.

### **4. Termíny uplatnenia reklamácií:**

- a) Reklamácie množstevné a akostné - ihneď, maximálne do 3 dní od dodania tovaru.
- b) Chyby skryté - do 12 mesiacov od dodania tovaru.
- c) Reklamácie spotrebiteľské - v deň uplatnenia reklamácie so zárukou 12 mesiacov.

### **5. Spôsoby vybavenia reklamácie:**

**Pri reklamácií rozlišujeme odstrániteľné a neodstrániteľné chyby.**

a) Odstrániteľné chyby - po ich odstránení bude zákazníkovi opravený tovar vrátený alebo poskytnutá zľava z ceny.

b) Neodstrániteľné chyby - zákazníkovi bude tovar vymenený podľa možnosti skladových zásob firmy alebo podľa dohody zamenený. Reklamáciu vybavujeme do 30 dní.

**Dodržiavaním týchto ustanovení a postupov prispějete k rýchlejšiemu vybaveniu vašej reklamácie a spokojnosti konečného spotrebiteľa.**

### **6. Ďalšie ustanovenia:**

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

2. Vlastnícke právo na dodaný tovar prechádza na kupujúceho jeho prevzatím.

3. Viditeľné vady tovaru, ktoré môžu byť podľa svojej povahy zistené okamžite pri preberaní tovaru, je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu e-mailom na [sunvolt@sunvolt.sk](mailto:sunvolt@sunvolt.sk) okamžite, najneskôr do 24 hodín po prevzatí tovaru, inak sa predpokladá, že takéto vady v čase prevzatia neexistovali.

4. Skryté vady tovaru, ktoré môžu byť zistené až po odskúšaní, je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu najneskôr do 5 dní od uplynutia lehoty uvedenej vyššie.

5. Kupujúci sa zaväzuje, že tovar najneskôr do 3 dní odo dňa jeho prevzatia dôkladne prezrie a vyskúša na slúžiaci účel na overenie jeho funkčnosti a bezchybnosti.

6. V prípade oprávnenosti reklamácie a výmeny alebo opravy vadného tovaru predávajúci dodá nový alebo opravený tovar v čo najkratšom čase, no najneskôr do 30 dní.

7. Záručná doba na predávaný tovar je 12 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedená iná záručná doba. Je potrebné poznamenať, že reklamácia na znižovanie kapacity nabíjateľných batérií po uplynutí 6 mesiacov nemôže byť uznaná.

## **7. Odstúpenie od zmluvy:**

Podľa zákona č. 102/2014 Z. z. má spotrebiteľ právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Ak chcete toto právo využiť, je potrebné písomne oznámiť odstúpenie od zmluvy a doručiť ho na našu kontaktnú adresu najneskôr v posledný deň určenej lehoty. Spotrebiteľ je povinný bezodkladne zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy spolu so všetkou dokumentáciou do 14 dní odo dňa odstúpenia.

Vrátený tovar musí byť nepoužitý, v pôvodnom stave, s originálnym obalom a nesmie javiť známky opotrebenia a používania. Niektoré produkty, ako napríklad vyhrievané oblečenie, ochranné pomôcky a pod., nie je možné vrátiť z hygienických dôvodov.

V Lieskovci dňa 18.04.2024.