

Gastromarket Tatry s.r.o., IČO: 44 733 135, prevádzka Rovná 599/17, 058 01 Poprad

# POSTUP PRI REKLAMÁCII

## Časť I.

### Postup pri reklamácii pre osoby, ktoré nie sú spotrebiteľmi

Pokazil sa Vám výrobok, ktorý ste zakúpili na [Gastrotatry.sk](http://Gastrotatry.sk) a v predajni Gastromarket Tatry s.r.o.? Vieme, že toto je tá menej príjemná časť užívania vášho prístroja a preto sme pre Vás pripravili túto stránku, na ktorej nájdete všetky informácie pre čo najrýchlejšie vyriešenie Vašej reklamácie.

Tento postup sa vzťahuje na kupujúceho, ktorý nie je v zmysle [všeobecných obchodných podmienok spotrebiteľom v časti I](#), ktoré sú súčasťou našej webovej stránky.

### 1. krok - Nájdite si autorizované servisné stredisko vo Vašom okolí:

Servisný technik ktorý je kvalifikovaný odborník na inštaláciu a montáž gastrozariadení, má oprávnenie ako elektrikár, chladiar so živnostenským oprávnením, respektíve aj zamestnanec s riadnou kvalifikáciou a vzdelaním. Pokiaľ takého nemáte zabezpečí predajca servisné stredisko, no dopravné náklady a prácu servisného strediska nepreplácame.

V každom prípade postupujte podľa týchto pokynov:

1. Pošlite e-mail na mailovú adresu: [info@gastrotatry.sk](mailto:info@gastrotatry.sk) , kde uvediete:
  - typ výrobku
  - jeho výrobné číslo
  - číslo predajného dokladu
  - popis závady
1. Do 24 hodín (v pracovné dni) Vám budú zaslané informácie o ďalšom postupe (pokiaľ nemáte tak kontakt na servisného technika, ktoré je najbližšie Vámšmu bydlisku alebo iný postup doporučený naším predajcom).
2. Pošlite tovar na určenú adresu spolu s popisom závady, záručným listom a dokladom o kúpe, ktorý zároveň slúži ako záručný list, v prípade, že záručný list nebol vydaný. Pri zasielaní tovaru prosím dbajte na správne zabalenie tovaru a použite tlmiaci materiál alebo správne výplne, aby sa tovar pri preprave nepoškodil. Vid' naše [Všeobecné obchodné podmienky časť I](#)
3. Pošlite tovar na adresu prevádzky predajcu a to Gastromarket Tatry s.r.o. ul. Rovná 599/17, 058 01 Poprad, spolu s popisom závady ([Reklamačný formulár TU \[PDF\]](#) Prípadne načítajte prílohu č.2),

U veľkých výrobkov ako sú napr. sporáky a chladničky, sa obvykle pracovník servisného strediska po dohode dostaví do Vášho sídla, resp. miesta podnikania. Návštevu v mieste sídla, resp. miesta podnikania neposkytujú automaticky všetky servisné strediská. U menších spotrebičov typu fritéza, MW rúra alebo varič cestovín, gril je nutné výrobok doručiť na adresu predajcu.

### 2. krok - Riešenie a ukončenie Vašej reklamácie

Lehota na vybavenie reklamácie u kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom nie je ohraničená zákonom, predajca sa ale snaží zabezpečiť od výrobcu priebeh reklamácie čo najrýchlejšie. V tejto lehote Vám výrobok, v rámci záručnej opravy, opravíme, chybný diel vymeníme alebo vydobropisujeme, alebo vystaví návrh na dobropis (v prípade neopraviteľnosti výrobku), to všetko na základe posúdenia výrobcu a nášho servisného strediska. V tomto prípade nám, prosím, originál návrhu na dobropis zašlite na naše reklamačné oddelenie, ktoré Vám obratom navrhne riešenie.

**Pri uplatňovaní reklamácie platia ustanovenia [Všeobecných obchodných podmienok](#) zverejnených na našej webovej stránke.**

## Časť II.

### Postup pri reklamácii pre osoby, ktoré sú spotrebiteľmi

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Pokazil sa Vám výrobok, ktorý ste zakúpili na [Gastrotatry.sk](http://Gastrotatry.sk) a v predajni Gastromarket Tatry s.r.o.? Vieme, že toto je tá menej príjemná časť užívania vášho prístroja a preto sme pre Vás pripravili túto stránku, na ktorej nájdete všetky informácie pre čo najrýchlejšie vyriešenie Vašej reklamácie.

**Tento postup sa vzťahuje na kupujúceho, ktorý je v zmysle všeobecných obchodných podmienok časti II spotrebiteľom.**

### Riešenie a ukončenie Vašej reklamácie

Podľa zákona má servis na posúdenie a opravu výrobku 30 kalendárnych dní. V tejto lehote Vám výrobok zadarmo, v rámci záručnej opravy, opraví alebo vystaví návrh na dobropis (v prípade neopraviteľnosti výrobku). V tomto prípade nám, prosím, originál návrhu na dobropis zašlite na naše reklamačné oddelenie, ktoré Vám obratom navrhne riešenie.

### Aké doklady potrebujem na uplatnenie reklamácie?

1. Pošlite e-mail na mailovú adresu: [info@gastrotatry.sk](mailto:info@gastrotatry.sk) kde uvediete:
  - o typ výrobku
  - o jeho výrobné číslo
  - o číslo predajného dokladu
  - o popis závady
2. Do 24 hodín (v pracovné dni) Vám budú zaslané informácie o ďalšom postupe (adresa autorizovaného servisného strediska, ktoré je najbližšie Vášmu bydlisku alebo iný postup doporučený naším predajcom).

Pošlite tovar na určenú adresu spolu s popisom závady ([Reklamačný formulár TU \[PDF\]](#) Prípadne načítajte prílohu č.2), záručným listom a dokladom o kúpe, ktorý zároveň slúži ako záručný list, v prípade, že záručný list nebol vydaný. Pri zasielaní tovaru prosím dbajte na správne zabalenie tovaru a použite tlmiaci materiál alebo správne výplne, aby sa tovar pri preprave nepoškodil. **Pri uplatňovaní reklamácie platia ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok časti II**

-