

Reklamačný poriadok

- 1.1. Pri reklamacii je vždy nutná dohoda s predávajúcim prostredníctvom e-mailu **reklamace@sokolfalco.com** alebo telefonicky na čísle **+420 727 870 575**.
- 1.2. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť ihneď, bez zbytočného odkladu, akonáhle sa na tovare vyskytne vada, aby sme mohli v čo najkratšom čase zistiť príčinu a reklamáciu vyriešiť k spokojnosti oboch strán. Chýbajúci tovar alebo zámenu s iným tovarom je potrebné nahlásiť do 3 pracovných dní, po uplynutí tejto lehoty už reklamácia nebude akceptovaná.
- 1.3. Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalov a v prípade akýchkoľvek závad to bezodkladne oznámiť, najneskôr do 3 pracovných dní. Ak kupujúci pri prevzatí tovaru zistí vady, musí tieto skutočnosti bez zbytočného odkladu oznámiť predávajúcemu.
- 1.4. Výmena tovaru alebo jeho časti je podmienená jeho fyzickým stavom na sklade predávajúceho. Ak kupujúci žiada výmenu chybného tovaru za bezchybný alebo vrátenie kúpnej ceny, požadujeme predloženie chybného tovaru (ak je to možné) na adresu SOKOL FALCO s.r.o., Vížky 5, Slatiňany 538 21, aby mohlo dôjsť ku kontrole vady a určeniu postupu reklamácie.
- 1.5. Pre uznanie reklamácie, jej správne a rýchle vybavenie je nutné vyplniť reklamačný formulár so všetkými potrebnými údajmi a informáciami. Vyplnený formulár slúži na prehľadnú evidenciu, na zistenie závady a je potrebný aj na prípadnú kontrolu ostatného tovaru z rovnakej šarže/objednávky/dodávky.
- 1.6. Na základe reklamačného formulára (prípadne priložených fotografií) môže byť zákazníkovi zaslané vyjadrenie ohľadom reklamácie, následne informácia o uznaní/neuznaní reklamácie a stanovený postup riešenia.
- 1.7. Pri vybavovaní reklamácie sa prihliada na charakter vady.
- 1.8. Pri vyplňaní údajov o reklamovanom tovare uveďte šaržu výrobku, napríklad:
Konzervy: KU 01.01.2023 02 (uvedené na spodnej časti plechovky)
Mrazené výrobky: SVA 1.1.2023 (uvedené na obale)
Sušené výrobky: 1.1.2023 (uvedené na obale)
- 1.9. O vybavení reklamácie rozhodne oprávnený pracovník.
- 1.10. V prípade doručenia všetkých podkladov potrebných k reklamacii bude Vaša reklamácia vybavená v čo najkratšom možnom čase od jej prijatia a potvrdenia.
- 1.11. Reklamáciu je možné vyriešiť výmenou tovaru, vystavením dobropisu, vrátením peňazí alebo zľavovým kupónom.

- 1.12.** Ak je reklamácia uznaná ako oprávnená, bude tovar po dohode oboch strán nahradený/zaslaný dohodnutým spôsobom.
- 1.13.** Pri dodaní nového tovaru namiesto reklamovaného bude jeho prevzatie potvrdené kupujúcim podpisom a dátumom prijatia tohto tovaru.