



Reklamačný poriadok

Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).

„Predávajúci“ je obchodná spoločnosť BIANKA.biz, s.r.o. „Kupujúci“ je subjekt, ktorý s Predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

Nákup tovaru prostredníctvom našej predajne môžu uskutočňovať fyzické a právnické osoby bez obmedzenia za predpokladu, že sa budú riadiť týmito Obchodnými podmienkami.

Prevádzkovateľ a zodpovedná osoba:

BIANKA.biz, s.r.o.,

Sídlo: Čajkov 302, 935 24, Slovenská republika

Prevádzka: Tekovská 8, 935 21, Tlmače, Slovenská republika

Ľudovít Holečka, tel.: +421 905 564 644

Merek Pompoš, tel.: +421 908 135 236

IČO: 47354941, DIČ: 2023825232, IČ DPH: SK2023825232

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.

2. Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s návodom na používanie alebo účelom, na ktorý je daný tovar určený, nevhodnej, či zanedbanej údržby alebo nevhodného zásahu zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady vzniknuté nesprávnym alebo nevhodným používaním, mechanickým poškodením, neodbornou manipuláciou a starostlivosťou, ďalej na vady, ktoré majú pôvod v skrytých vadách podkladových vrstiev, odtrhnutí v podkladovej vrstve, poklesu (praskanie) stavieb (spevnených plôch), alebo ich častí spôsobených vyššou mocou a z iných dôvodov, za ktoré nie je predávajúci zodpovedný. Záruka sa tiež nevzťahuje na bežné opotrebenie, na mierne zmeny farebnosti spôsobené UV žiarením alebo použitím plniva rôznych šarží (kamenivo).

BIANKA.BIZ

3. Záručné podmienky:

Povrch musí byť používaný na určený účel. Nesmie byť mimoriadne mechanicky namáhaný, úmyselne poškodzovaný a neodborne ošetrovaný nevhodnými prípravkami.

Pri pokládke povrchu musí byť dodržaný technologický postup stanovený výrobcom.

Aplikácia kamienkového koberca musí byť vykonaná na podklad, ktorý je pevný a súdržný s použitím penetrácie doporučenej dodávateľom systému kamienkového koberca a aplikovanej podľa technického listu.

Zložky pojiva musia byť dôkladne premiešané v presnom pomere uvedenom na etikete ako aj postup miešania s kamenivom, alebo pieskom.

Aplikačné teploty: od +5°C do +35°C. Materiál BIANKA.biz pokladať iba na suchý podklad. Delenie plochy, tzv. dilatovanie, zabezpečiť vždy lištou.

Údržba a čistenie:

Exteriér:

Pravidelná údržba mechanickým spôsobom: zmetákom, škrabkou s gumovou násadou, tlakovou vodou do 40 ° C, parou. Túto pravidelnú údržbu prevádzame v intervaloch podľa funkčnosti a intenzity používania kamienkového koberca.

V zime udržujeme povrch dreveným alebo plastovým ohrablom s gumenou násadou, frérou (nepoužívať s reťazami, kvôli poškodeniu povrchu), v zimnom období môžeme použiť soli alebo roztoky solí. Pri námrazách nemožno používať kamenivo ako zásyp a iné ostré predmety pre odstránenie ľadu.

Chemicky udržujeme a čistíme bežnými čistiacimi prostriedkami.

Interiér:

Údržbu vykonávame celoplošným čistením, povysávaním drobných nečistôt a špiny, čistíme mokrou cestou (vlhký mop, metla s vlhkou handrou). V prípade potreby prístrojom na čistenie kobercov alebo parou. Nečistoty spôsobené rozliatím tekutín najlepšie očistím teplou vodou a kefou, príp. hubou. Ihneď po ošetrovaní vodu odsajeme a spôsob čistenia opakujeme podľa potreby.

Ošetrovanie a drobné opravy systému kamienkový koberec BIANKA.biz:

Väčšinou sa jedná o opravy prípadných prasklín, odlomených kamienkov pri extrémnom zaťažení povrchu - pojazdy áut, mechanické poškodenie pri údržbe v zimnom období. Pred opravou je však vždy dôležité odstránenie príčiny poškodenia.

V prípade postriekania podlahy chemikáliami odstrániť a povrch neutralizovať - pri expozícii je možná zmena farby a degradácia povrchu.

Povrch po určitej dobe a záťaži môže strácať lesk, kamienok zmatnie. Pre oživenie lesku povrchu môžete použiť produkt Regeneračný lak BIANKA.biz - Gloss. Predĺžime tak životnosť povrchu a získame pôvodný vzhľad.

4. Vady zakúpeného tovaru musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru sa musia u predávajúceho uplatniť najneskôr do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby, t.j. do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru.
5. Kupujúci je povinný sa pri reklamovaní tovaru preukázať dokladom o kúpe. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol predložený kompletný a čistý. Predávajúci je oprávnený odmietnuť prevzatie znečisteného tovaru alebo tovaru odporujúceho všeobecným hygienickým zvyklostiam.
6. Kupujúci je povinný reklamovaný tovar zaslať na adresu sídla predávajúceho spolu s originálom dokladu o kúpe tovaru alebo záručným listom, ak mu bol s tovarom dodaný. Predávajúci nebude akceptovať vrátenie tovaru zaslaného mu na dobierku.
7. Reklamácie tovaru sa vybavujú v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Odoslaním objednávky predávajúcemu kupujúci potvrdzuje, že bol predávajúcim riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v súlade s § 18 ods. 1 a o svojich právach podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
8. Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom alebo nesprávnym používaním a skladovaním. Tieto podmienky sú dané a stanovené v technických listoch daných materiálov.
9. Svoje sťažnosti môže kupujúci uplatniť písomne na adrese sídla predávajúceho.

10. INFORMÁCIE O ALTERNATÍVNYM RIEŠENÍ SPOROV (ARS)

Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@bianka.biz), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba (FO), ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

BIANKA **.BIZ**

11. Závěrečné informácie

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj,
Staničná 9, P.O.BOX 49A, 950 50 Nitra 1, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 037/772 02 16 fax č.:
037/772 00 24

Tieto všeobecné obchodné podmienky a všetky kúpne zmluvy uzavreté na ich základe sa riadia
právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

Reklamačné podmienky sú platné od 1.1.2020 do odvolania.