

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti STRECHANET s. r. o., so sídlom Príjazdná 7/A, 831 07 Bratislava, IČO: 46 443 321, DIČ: 2023391942, IČ DPH: SK2023391942, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 77548/B

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len Občiansky zákonník) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a vzťahuje sa na spotrebný tovar, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácie“).

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej aj ako „Reklamačný poriadok“) upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovar predávaný spoločnosťou STRECHANET s. r. o., so sídlom Príjazdná 7/A, 831 07 Bratislava, IČO: 46 443 321, DIČ: 2023391942, IČ DPH: SK2023391942, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 77548/B.
- 1.2. Pre účely tohto Reklamačného poriadku, sa pod pojmom „Predávajúci“ rozumie obchodná spoločnosť STRECHANET s. r. o., so sídlom Príjazdná 7/A, 831 07 Bratislava, IČO: 46 443 321, DIČ: 2023391942, IČ DPH: SK2023391942, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 77548/B.
- 1.3. Pre účely tohto Reklamačného poriadku, sa pod pojmom „Kupujúci“ rozumie subjekt, ktorému Predávajúci predal tovar na základe kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku alebo inej zmluvy, predmetom ktorej je najmä záväzok Predávajúceho predat' tomuto subjektu tovar v tejto zmluve špecifikovaný a záväzok tohto subjektu zaplatiť Predávajúceму za predaj tovaru dohodnutú kúpnu cenu.
- 1.4. Pre účely tohto Reklamačného poriadku, sa pod pojmom „Zmluva“ rozumie osobitná kúpna zmluva alebo inak označená zmluva uzavretá medzi Predávajúcim a Kupujúcim na diaľku alebo inak, predmetom ktorej je najmä záväzok Predávajúceho predat' Kupujúceму tovar v tejto zmluve určený a záväzok Kupujúceho zaplatiť Predávajúceму za tento tovar dohodnutú kúpnu cenu.
- 1.5. Kupujúcim môže byť fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar, alebo využíva ponúkané služby pre osobnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, alebo fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar alebo vecné plnenia a výkony z poskytnutej služby a tie jej neslúžia na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania (ďalej len „Spotrebiteľ“). Právne vzťahy Predávajúceho s Kupujúcim, ktorý má postavenie Spotrebiteľa výslovne neupravené týmito podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ako aj súvisiacimi predpismi, v znení platných noviel.
- 1.6. Kupujúcim môže byť aj fyzická, alebo právnická osoba, ktorá je zapísaná v obchodnom registri, alebo podniká na základe živnostenského oprávnenia, alebo iného oprávnenia (ďalej len „Podnikateľ“). Právne vzťahy Predávajúceho a Kupujúceho, ktorý má postavenie Podnikateľa výslovne neupravené týmito podmienkami, alebo zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení, a súvisiacimi predpismi.

- 1.7. Na Zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý má postavenie Spotrebiteľa sa vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky pre predaj tovaru kupujúcim, ktorí majú postavenie spotrebiteľa. Na Zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý má postavenie Podnikateľa, resp. nemá postavenie Spotrebiteľa sa vzťahujú Všeobecné obchodné podmienky pre predaj tovaru kupujúcim, ktorí nemajú postavenie spotrebiteľa. Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa pod pojmom „VOP“ rozumie oboje všeobecné obchodné podmienky Predávajúceho v ich platnom znení, teda aj Všeobecné obchodné podmienky pre predaj tovaru kupujúcim, ktorí majú postavenie spotrebiteľa aj Všeobecné obchodné podmienky pre predaj tovaru kupujúcim, ktorí nemajú postavenie spotrebiteľa.
- 1.8. Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa pod pojmom „Určená osoba“ rozumie subjekt oprávnený výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv. Určená osoba je uvedená v záručnom liste výrobcu, alebo ho Predávajúci Spotrebiteľovi na požiadanie poskytne.
- 1.9. Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa pod pojmom „Zodpovedná osoba“ rozumie subjekt, ktorý prevzal od Kupujúceho tovar na opravu v záruke v dôsledku využitia práva Kupujúceho, či bude riešiť opravu vadného tovaru v záruke u Predávajúceho, alebo Určenej osoby.
- 1.10. Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa pod pojmom „Odborné posúdenie“ rozumie vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou, alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonanie záručných opráv.
- 1.11. Pre účely tohto Reklamačného poriadku budú tovar alebo iné veci, ktoré sa Predávajúci Zmluvou zaväzuje predáť Kupujúcemu označované aj ako „Tovar“, a to bez rozdielu jeho charakteru.
- 1.12. Týmto Reklamačným poriadkom Predávajúci informuje Kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je záväzný pre Predávajúceho aj Kupujúceho. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke Predávajúceho ako aj na internetovej stránke Predávajúceho www.strechanet.sk. Reklamačný poriadok dáva ďalej Predávajúci k dispozícii Kupujúcemu pri zasielaní Cenovej ponuky postupom podľa VOP, pričom Kupujúci potvrdením Cenovej ponuky podľa VOP potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal v celom rozsahu, porozumel mu a súhlasí s ním bez výhrad.
- 1.13. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou obsahovou súčasťou VOP a neoddeliteľnou obsahovou súčasťou Zmluvy uzavretej medzi Predávajúcim a Kupujúcim.

Článok II.

Zodpovednosť za vady – poučenie o právach

- 2.1. Predávaný Tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru, alebo hmotnosť a musí byť bez väd a musí zodpovedať záväzným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tvaru v záručnej dobe.
- 2.2. Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) Tvaru, ak jej príčinou je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, príp. nevhodné konštrukčné riešenie. Za vadu nie je možné považovať zmenu vlastností Tvaru, ktorá vznikne v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, mechanického poškodenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu z ktorého je Tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Kupujúcim, iným užívateľom či treťou osobou alebo iným nesprávnym zásahom, ako aj zánikom životnosti Tvaru, alebo jeho častí.

- 2.3. Ak má Tovar vady o ktorých Predávajúci vie, je povinný pri dojednaní Zmluvy na ne Kupujúceho upozorniť. Ak Predávajúci riadne splní svoju povinnosť, nezodpovedá za vady, na ktoré Kupujúceho upozornil. Pri tovare Predávanom za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené obvyklým užívaním, alebo spotrebovaním Tovar. Predávajúci taktiež nezodpovedá za vady, ktorých výskyt pripúšťajú technické normy, technické predpisy a normy jednotlivých výrobcov Tovar.
- 2.4. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými zákonom. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka, teda pri predaji Tovar. Kupujúceho, ktorý má postavenie Spotrebiteľa. Pokiaľ má Kupujúci postavenie Podnikateľa, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka. U vybraných produktov je výrobcom záruka pre Kupujúcich, ktorí nemajú postavenie Spotrebiteľa, obmedzená; zákonné práva koncového zákazníka, ktorému takýto Kupujúci predá Tovar, a ktorý má postavenie Spotrebiteľa tým nie sú nijako dotknuté.
- 2.5. Ak ide o použitý Tovar, je záručná doba 12 mesiacov. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty.
- 2.6. Vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúceho, alebo v reklame môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v zákone (Občiansky zákonník). V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. V prípade, ak v ponuke Tovar. na internetovej stránke Predávajúceho www.strechanet.sk, v záručnom liste vydanom Kupujúceho, alebo v reklame Predávajúceho je poskytnutá záruka presahujúca rozsah zákonnej záruky, môže si Kupujúci uplatniť túto záruku len u výrobcu a to len za podmienok definovaných výrobcom Tovar.
- 2.7. Na žiadosť Kupujúceho je Predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha Tovar. umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe Tovar.
- 2.8. Záručná doba plynie odo dňa prevzatia Tovar. a/alebo potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s Tovarom oprávnenou osobou. Ak má kúpený Tovar. viesť do prevádzky iný podnikateľ než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia Tovar. do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Ak záručná doba začína plynúť od iného dňa, ako od dňa prevzatia tovaru Kupujúcim, musí sa táto skutočnosť vyznačiť v záručnom liste.
- 2.9. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný Tovar. prevziať sa do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde k výmene Tovar., začne plynúť záručná doba na tento Tovar. znova od prevzatia nového Tovar. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmeny Tovar. za nový dostane Kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený Tovar. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru. V prípade odôvodnene zamietnutej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje.
- 2.10. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť bez toho aby sa zhoršila kvalita a úžitkové vlastnosti Tovar., má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar., alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúceho nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar., alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za tovar bez väd, ak to Kupujúceho, ktorý má postavenie Spotrebiteľa nespôsobí závažné ťažkosti.

- 2.11. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, právo na výmenu Tovar, alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však takýto Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší počet väd Tovar riadne užívať. Nemožnosťou Tovar riadne užívať sa rozumie, keď je Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, v dôsledku opakovane sa vyskytujúcej vady, alebo pre väčší počet odstrániteľných väd pomerne dlhý čas vylúčený z používania Tovar, takže nemožno od neho spravodlivo požadovať, aby trpel také obmedzenie. Za väčší počet väd tovaru predaného v obchode možno spravidla považovať aspoň tri vady a za opätovný výskyt vady vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, právo na primeranú zľavu z ceny Tovar.
- 2.12. Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, má právo na výmenu vadného Tovar len za taký Tovar, ktorý je značkou, typom, prevedením a pod. zhodný s pôvodne odovzdaným Tovarom.
- 2.13. Momentom uplatnenia niektorého z práv zo zodpovednosti za vady je Kupujúci svojim prejavom vôle viazaný a nemôže jednostranne voľbu uplatneného práva zmeniť. Právo zo zodpovednosti za vady nemôže u Predávajúceho uplatňovať ten, na koho bola vec zmluvne prevedená Kupujúcim.
- 2.14. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od Zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených právnymi predpismi. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné vyhlásenie Kupujúceho o odstúpení od Zmluvy. V prípade odstúpenia od Zmluvy sa Zmluva od počiatku ruší a Zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.
- 2.15. Právo zo zodpovednosti za vady je uplatnené včas, ak dôjde prejav vôle, ktorým Kupujúci uplatňuje toto právo, Predávajúcemu pred koncom záručnej doby. Ak je právo zo zodpovednosti za vady uplatnené bez toho, aby Kupujúci reklamoval vady, z ktorých uplatnené právo vyvodzuje, ide o neurčité, a teda o neplatné uplatnenie práva. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitý tovar, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru Kupujúcim.

Článok III. Záručné podmienky

- 3.1. Kupujúci je povinný pri prevzatí Tovar tento prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál, alebo iný dokument potrebný na prevádzku zakúpeného tovaru). Pri osobnom odbere Tovar je Kupujúci povinný Tovar skontrolovať a zistené zjavné chyby týkajúce sa mechanického poškodenia Tovar, alebo jeho obalu, množstva dodaného Tovar, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné chyby reklamovať ihneď. Pri doručení Tovar kuriérskou službou, alebo poštou je Kupujúci povinný na mieste prevzatia Tovar spísať reklamačný protokol o zistených zjavných vadách, o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení tovaru, jeho obalu, príp. iných zjavných vadách. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd Tovar, zistiteľných pri prevzatí nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavné vady zistiteľné pri prevzatí Tovar a nekompletnosť odovzdaného Tovar a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak Kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku Tovar pri jeho prevzatí.
- 3.2. Reklamácie mechanického poškodenia Tovar, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí, je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí Tovar, najneskôr do 24 hodín od jeho prevzatia. Neskoršie reklamácie nebudú uznané. Zodpovednosť za poškodenie tovaru v priebehu dopravy nesie dopravca.

Prepravovaný Tovar je poistený. Na základe vyhotoveného záznamu bude Kupujúcemu po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava, alebo dodaný nový Tovar.

- 3.3. V prípade, ak Tovar odovzdaný Kupujúcemu nezodpovedá kvalite uvádzanej Predávajúcim na jeho internetovej stránke, je Kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť Predávajúcemu najneskôr do 2 pracovných dní od prevzatia Tovar. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané.
- 3.4. Pred prvým použitím kúpeného Tovar je Kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť. Práva zo zodpovednosti za vady je Kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.
- 3.5. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy Tovar spôsobené výrobnou chybou.
- 3.6. Záruka sa nevzťahuje najmä na Tovar a vady Tovar, ak : zjavných väd pri prevzatí resp. bez zbytočného odkladu po prevzatí Tovar vada bola poskytnutá zľava z ceny Tovar, prašnosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi doporučenému prostrediu uvedenému v dokumentácii k Tovar starostlivosti o Tovar, prepätím, alebo použitím nevhodného spotrebného materiálu došlo k poškodeniu Tovar podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami, alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike došlo k poškodeniu Tovar dlhšou životnosťou ako je záručná doba na výrobok) zásahom do výrobku inou ako určenou osobou vyššej moci.
- 3.7. Ak Predávajúci pri predaji Tovar ponúkne Kupujúcemu k predanému Tovar bezplatne iný Tovar ako dar, je na rozhodnutí Kupujúceho či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným Tovarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a Predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak Predávajúci vie o vadách Tovar, ktoré ponúka Kupujúcemu ako dar, je povinný Kupujúceho pri ponuke daru na ne upozorniť. Ak sa na darovanom Tovare objavia vady, na ktoré Predávajúci Kupujúceho neupozornil, je Kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade ak Kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od Zmluvy, je povinný Predávajúcemu vrátiť všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným Tovarom je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

Článok 4.

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

- 4.1. Reklamáciu uplatňuje Kupujúci v prevádzke Predávajúceho: STRECHANET s. r. o., so sídlom Príjazdná 7/A, 831 07 Bratislava.
- 4.2. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovar opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovar určený iný subjekt ako Predávajúci, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho, alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, môže si Kupujúci uplatniť právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.
- 4.3. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u Predávajúceho, zaistí záručnú opravu Predávajúci. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Kupujúci možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

- 4.4. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci, alebo ním poverený zamestnanec, alebo Určená osoba sú povinní poučiť Kupujúceho, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa Kupujúcemu, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, priznávajú rovnaké práva, ako by šlo o neodstrániteľnú vadu. Tieto lehoty nie sú záväzné voči Kupujúcemu, ktorý má postavenie Podnikateľa, resp. nemá postavenie Spotrebiteľa, jeho vzťah s Predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.
- 4.5. Ak Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, reklamáciu Tovar uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia Zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktorým je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- 4.6. Ak Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, reklamáciu Tovar uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe navrhutej Predávajúcim, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak si Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, na odborné posúdenie vyberie iného posudzovateľa, náklady na posúdenie predbežne zaťažujú Kupujúceho, ktorý má postavenie Spotrebiteľa. Ak je odborným posúdením preukázaná zodpovednosť Predávajúceho za chybu, môže Kupujúci, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, reklamáciu uplatniť znova (počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie). Predávajúci je povinný Kupujúcemu, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, v takomto prípade uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady priamo vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Ak sa odborným posúdením vada nepotvrdí, nebude môcť Predávajúci opraviť poškodený Tovar v rámci záruky a v prípade ak Kupujúci po upozornení na túto skutočnosť požiada o jeho opravu, bude povinný uhradiť Predávajúcemu náklady spojené s vykonaním servisného zásahu a opravou takéhoto Tovar.
- 4.7. Pri uplatnení reklamácie je Kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Neúplný alebo nesprávne zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich zo zárukou.
- 4.8. Kupujúci pri uplatnení reklamácie presne popíše vadu Tovar a spôsob, akým sa vada prejavuje. Zároveň uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude Predávajúcim vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Kupujúcim a za nemožnosť doručenia písomností na Kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. Kupujúci tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, kuriérskou službou).

- 4.9. Ak kupujúci zasiela vadný Tovar Predávajúcemu, alebo servisnému stredisku, je povinný zabaliť ho do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými symbolmi. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením Predávajúci nezodpovedá. Tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý. Predávajúci odporúča Kupujúcemu zaslaný Tovar poistiť. Predávajúci má právo odmietnuť prijať Tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný Tovar, alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné prevzatie Tovar do reklamačného procesu.

Článok 5. Vybavenie reklamácie

- 5.1. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Kupujúci uplatnil reklamáciu u Predávajúceho, alebo v autorizovanom servisnom stredisku. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného Tovar spolu s príslušnými dokladmi a všetkými súčasťami a príslušenstvom nevyhnutnom na vykonanie záručnej opravy. Pri zaslaní vadného Tovar prostredníctvom prepravnej služby sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný Tovar spolu s príslušnými dokladmi bol doručený Predávajúcemu, alebo servisnému stredisku.
- 5.2. V prípade, ak Kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, alebo tieto nie sú čitateľné, alebo odovzdávaný Tovar nie je kompletný, alebo nedôjde vôbec k jeho odovzdaniu, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného Tovar a všetkých požadovaných dokladov. Ak Kupujúci ani na výzvu Predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a Tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- 5.3. Ak je na užívanie Tovar určeného na reklamáciu potrebný určitý unikátny prvok (napr. kľúč, prístupové heslo a pod.) Kupujúci je povinný tento unikátny prvok oznámiť pri uplatnení reklamácie alebo ich odstrániť pred doručením vadného Tovar na reklamáciu. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania unikátneho prvku zo strany Kupujúceho. Ak Kupujúci na výzvu Predávajúceho, alebo servisného strediska nepredloží unikátny prvok, Tovar doručený na reklamáciu bude vrátený bez opravy a reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- 5.4. Ak pri vybavovaní reklamácie Tovar Predávajúci, alebo autorizované servisné stredisko zistí, že po predaji Tovar Kupujúcemu sa vplyvom Kupujúceho alebo tretej osoby súčasťou Tovar stala akákoľvek vec alebo prvok, ktorý nie je legálny, je oprávnený reklamáciu odôvodnene zamietnuť.
- 5.5. Po prevzatí reklamovaného Tovar Predávajúci, alebo Určená osoba vystaví Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie.
- 5.6. Pri návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.
- 5.7. Pri zjavne neopodstatnenej reklámii uplatnenej Kupujúcim, má Predávajúci právo požadovať od Kupujúceho úhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli.
- 5.8. Zodpovedná osoba t.j. servisné stredisko Predávajúceho, alebo Určená osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie Kupujúceho, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, s výzvou k prevzatiu opraveného Tovar a

reklamačného protokolu v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, telefonicky, doporučeným listom, alebo iným spôsobom dohodnutým so Kupujúcim, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, napr. doručením opraveného Tvaru a reklamačného protokolu Kupujúcemu, ktorý má postavenie Spotrebiteľa, formou doporučenej zásielky.

- 5.9. Zodpovedná osoba je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad. Písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.
- 5.10. V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tvaru do 30 dní od dátumu podania reklamácie je Predávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať pri vyskladnení reklamácie sumu za uskladnenie. Táto čiastka je stanovená vo výške 10,00 EUR/deň pri tovare nad 5 kg a 0,50 EUR/deň pri tovare do 5 kg.
- 5.11. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 5.12. Reklamačné konanie je ukončené vybavením reklamácie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, zaznamenanou výzvou na prevzatie plnenia, alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú chybným výrobkom v znení neskorších predpisov.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho vydania a vzťahuje sa na všetky reklamácie, ktoré boli uplatnené po jeho účinnosti.
- 6.2. V prípade, že Zmluva bola medzi Predávajúcim a Kupujúcim dohodnutá tak, že niektorého ustanovenia Zmluvy sú v rozpore so znením tohto Reklamačného poriadku, majú prednosť ustanovenia Zmluvy.

Tento Reklamačný poriadok bol vydaný Predávajúcim v Bratislave, dňa 01.06.2016

.....
STRECHANET s. r. o.
Peter Serej
konateľ