

Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

a. 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 z odповednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).

b. „Predávajúci“ je VZT KOCÁK s.r.o., Naftárska 1413, 90845 Gbely, IČO:53697391, IČ DPH:SK2121470890, DIČ:2121470890

email: vztcocak@gmail.com

„Kupujúci“ je subjekt, ktorý Predávajúcemu zaslal objednávku.

2. Záručné podmienky

a. Ak tovar vykazuje zjavné chyby, je kupujúci oprávnený tovar neprevzatie. V takomto prípade má kupujúci nárok na vrátenie kúpnej ceny tovaru, alebo výmenu tovaru.

b. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záruka sa vzťahuje na všetky viditeľné aj skryté poškodenia tovaru, ktoré nie sú zlúčiteľné s jeho funkčnosťou.

Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, neodbornej manipulácii s tovarom alebo akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezaničil nárok na uplatnenie záruky podľa predchádzajúceho bodu bezplatné.

c. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom.

3. Vybavenie reklamácie

a. Reklamácia sa uplatňuje v prevádzke Predávajúceho: Naftárska 1413, 908 45 Gbely.

b. Kupujúci, ktorý reklamuje tovar, je povinný tovar reklamovať čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami. K reklamovanému tovaru musí byť priložený presný popis poruchy. Ak to tak nie je, predávajúci má právo odmietnuť reklamáciu.

c. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou elektronickej pošty a zároveň kupujúcemu doručí e-mailom alebo doporučenou poštou písomný doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

d. Predávajúci rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu

výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovar
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

e. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Odporúčame vám zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme.

f. Zodpovedná 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 zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

g. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s tovarom.

4. Záverečné ustanovenia

a. V prípade akejkoľvek reklamácie informuje kupujúci predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch tovaru urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u kupujúceho.

b. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.7.2021. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.

V prípade, že si želáte tovar reklamovať, kontaktujte nás.

Záruka

Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.

Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.