

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je vydaný 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 a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané spoločnosťou **EDON Services s. r. o., IČO: 44 885 521, so sídlom: Ivana Houdeka 41, Ružomberok, 034 01** prostredníctvom domeny posuvnezasklenie.sk. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Dodávateľa aj Objednávateľa. Týmto reklamačným poriadkom Dodávateľ informuje Objednávateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke internetového obchodu Dodávateľa cez Posuvnezasklenie.sk. Prevzatím tovaru Objednávateľ súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. Dodávateľsi vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Výklad pojmov

Dodávateľom je obchodná spoločnosť **EDON Services s. r. o., IČO: 44 885 521, so sídlom: Ivana Houdeka 41, Ružomberok, 034 01**. Ďalšie informácie o Dodávateľovi sú uvedené na tejto stránke v sekcii „Kontakt”. Objednávateľom sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá kúpila tovar od Dodávateľa v rámci jeho predajnej siete alebo prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu Dodávateľa a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Odborným posúdením sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Zodpovednosť za vady

Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Objednávateľom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty.

Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Objednávateľom.

Ak záručná doba začína plynúť od iného dňa, ako od dňa prevzatia tovaru Objednávateľom, musí sa táto skutočnosť vyznačiť v dodacom liste. Na žiadosť Objednávateľa je Dodávateľ povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru – faktúru. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Objednávateľ po skončení opravy bol povinný tovar prevziať sa do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmeny vadného tovaru Objednávateľ obdrží doklad, na ktorom bude vymenený tovar označený. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. Práva Objednávateľa zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Záručné podmienky

Objednávateľ je povinný pri prevzatí tovaru tovar prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (faktúra-daňový doklad, dodací list). Pri osobnom odbere tovaru je objednávateľ povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné vady týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné vady reklamovať ihneď. Pri doručení tovaru je objednávateľ povinný na mieste prevzatia tovaru 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 tovaru, zistiteľných pri prevzatí tovaru a nekompletnosti tovaru a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.

Zodpovednosť za poškodenie tovaru v priebehu dopravy, až do odovzdania Objednávateľovi, alebo poverenej osobe nesie dodávateľ. V prípade, ak tovar odovzdaný Objednávateľovi nezodpovedá kvalite uvádzanej Dodávateľom na jeho internetovej stránke, je Objednávateľ povinný oznámiť túto skutočnosť Dodávateľovi najneskôr do 2 pracovných dní od prevzatia tovaru. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané. Pred prvým použitím kúpeného tovaru je objednávateľ povinný preštudovať si návod na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť. Práva zo zodpovednosti za vady je objednávateľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou vadou.

Záruka sa nevzťahuje najmä na vady spôsobené opotrebením alebo nadmerným používaním vecí, vady spôsobené používaním tovaru v podmienkach nezodpovedajúcich povahe tovaru, príp. uvedených v príslušnej dokumentácii k tovaru, vady spôsobené nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, v rozpore s návodom na jeho použitie, nesprávnou obsluhou, ošetrovaním a údržbou tovaru, vady spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, vady spôsobené mechanickým poškodením tovaru, ktoré nastalo po jeho prevzatí objednávateľom. Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady spôsobené neodbornou montážou alebo neodborným uvedením tovaru do prevádzky, vady spôsobené prírodnými živlami, a mechanickým poškodením vplyvom prírodných živlov.

Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru môže objednávateľ uplatniť u dodávateľa písomne s popisom vady, dodanou fotodokumentáciou vady a výlučne prostredníctvom kontaktov uvedených na tejto stránke v sekcii "Kontakt". Reklamáciu môže objednávateľ uplatniť odovzdaním vadného tovaru a príslušných dokladov, prípadne jeho zaslaním (poštou alebo kuriérskou službou). Ak povaha tovaru neumožňuje doručiť tovar dodávateľovi, má objednávateľ právo požadovať odstránenie vady na mieste, alebo sa dohodnúť s dodávateľom na spôsobe prepravy tovaru.

Pri uplatnení reklamácie je objednávateľ povinný predložiť doklad o zakúpení tovaru – faktúru, resp. dodací list. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Objednávateľ je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou. Objednávateľ pri uplatnení reklamácie presne popíše vadu tovaru a spôsob, akým sa vada prejavuje. Zároveň uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude dodávateľom vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.

Ak objednávateľ zasiela vadný tovar dodávateľovi, 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 dodávateľ nezodpovedá. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď objednávateľ uplatnil reklamáciu u dodávateľa. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi dodávateľovi. Pri zaslaní vadného tovaru dodávateľovi sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný tovar spolu s príslušnými dokladmi bol doručený dodávateľovi, príp. servisnému stredisku. V prípade, ak objednávateľ pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdávaný tovar nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak objednávateľ ani na výzvu dodávateľa nedoplní chýbajúce doklady tak reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú a tovar na náklady Objednávateľa vrátený.

Vybavenie reklamácie

Pri osobnom reklamovaní tovaru vydá dodávateľ objednávateľovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, objednávateľ je povinný potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť objednávateľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení 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 lehoty na vybavenie reklamácie má objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar rovnakej špecifikácie. Ak objednávateľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže objednávateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak objednávateľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a objednávateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša objednávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

Pri zjavne neopodstatnenej reklamacii uplatnenej objednávateľom, má dodávateľ právo požadovať od objednávateľa náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli. O vybavení reklamácie vydá dodávateľ objednávateľovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu dodávateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový tovar, za ktorý bol reklamovaný tovar vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný tovar, ak reklamácia bola zamietnutá). O vybavení reklamácie informuje dodávateľ objednávateľa zaslaním e-mailovej správy, ak objednávateľ uviedol na tieto účely emailovú adresu. Zároveň objednávateľa vyzve na prevzatie tovaru alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena vecí), ak objednávateľ požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak objednávateľ požiada o doručenie vybavenej reklamácie, dodávateľ dopraví opravený tovar, vymenený nový tovar alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).

Spôsoby uplatnenia reklamácie

Ak sa na tovare počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje dodávateľ. Objednávateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len časti tovaru, výmenu danej časti. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti. Odstrániteľnými vadami sú vady, ktorých odstránením sa nezhorší kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru. Pokiaľ sa vykonanou záručnou opravou zhoršil vzhľad tovaru a nebola porušená jeho funkčnosť, je možné riešiť reklamáciu zľavou z kúpnej ceny. Objednávateľ má právo požadovať bezplatnú výmenu tovaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy ak sa na tovare vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať; za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich opravách, alebo ak objednávateľ nevybaví reklamáciu v zákonnej 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

Ak sa na tovare objavia iné neodstrániteľné vady, má objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z kúpnej ceny sa prihliadne na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru a možnosť jeho ďalšieho užívania. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje dodávateľ. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.