

Reklamačný poriadok a reklamačný postup

v spoločnosti **SECAR KOŠICE, s.r.o.**

Vypracoval:

priezvisko a meno	dátum	Funkcia	podpis
Ing. Adamkovič Ľubomír	01.02.2008	Vedúci prevádzky	

Schválil:

priezvisko a meno	dátum	Funkcia	podpis
Ing. Štefan Fügedi	04.02.2008	konateľ spoločnosti	

Reklamačný poriadok

1) Všeobecné ustanovenia

Uplatnenie a postup vybavenia reklamácie bude podliehať predpisom v zákonoch uvedených v Občianskom zákonníku č. 40/1964 Zb., podľa zákona č. 634/1992 Zb. a č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a bude sa vzťahovať iba na tovar, ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe a bol zakúpený, alebo namontovaný v spoločnosti Secar Košice s.r.o. a. K zakúpenému tovaru je priložený daňový doklad o kúpe prípadne záručný list, na ktorom sú uvedené identifikačné resp. sériové čísla a záručná doba. Ak to umožňuje povaha veci, bude vydaný zákazníkovi len doklad o kúpe, alebo montáži tovaru. V tom prípade bude k vybaveniu reklamácie postačovať len doklad o kúpe, alebo montáži.

2) Záručné podmienky

- a) Dĺžka záruky v mesiacoch je uvedená na záručnom liste alebo faktúre ak bola vystavená. Ak nie je vyznačená záručná doba u niektorej položky tovaru, tak sa poskytuje záruka na 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov (výnimkou sú výrobky s obmedzenou záručnou dobou, viď bod 2, odsek p). Táto doba začína dňom vystavenia dokladu o kúpe tovaru a predlžuje sa o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave a jej dĺžka je doba od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil. V prípade výmeny tovaru nemusí zákazník dostať úplne nový výrobok, ale vymenený výrobok bude mať minimálne rovnaké parametre ako reklamovaný tovar.
- b) Záruka sa vzťahuje na všetky viditeľné aj skryté poškodenia tovaru, ktoré nie sú zlučiteľné s jeho funkčnosťou, úžitkovými a estetickými vlastnosťami. Pri tovare, kde je to nevyhnutné, vystaví predávajúci záručný list, ktorý kupujúci dostane spolu s tovarom, ináč kupujúci preukazuje pôvod tovaru faktúrou (dodacím listom, iným dokladom o kúpe). Kvôli tomu je kupujúci povinný si tento doklad a obal reklamovaného tovaru počas trvania záruky ponechať a uschovať.
- c) Kupujúci je povinný si tovar prezrieť po jeho prevzatí bez zbytočného odkladu. Prevzatím rozumieme odovzdanie tovaru poverenou osobou, alebo prepravcom zákazníkovi. Zároveň je povinný oznámiť predávajúcemu hneď po uskutočnení kontroly dodaného tovaru všetky nedostatky (poškodenia), ktoré zistil, alebo ktoré pri odbornej kontrole bolo možné zistiť. Pri zistení rozdielu v množstve alebo druhu tovaru s údajmi na faktúre či dodacom liste, je nevyhnutné podať o tomto stave správu predávajúcemu do troch pracovných dní od dňa prevzatia tovaru (objednávky).
- d) Kupujúci je povinný oznámiť zistené nedostatky predávajúcemu písomne, alebo osobne na adrese predávajúceho. V oznámení kupujúci musí uviesť zistené nedostatky (charakteristika, ako sa prejavujú) a musí uviesť nárok, ktorý v dôsledku škody uplatňuje. Kupujúci v dôsledku poškodenia tovaru môže uplatniť nasledujúce kroky: dodanie chýbajúceho tovaru, oprava tovaru, výmenu poškodeného tovaru, primeranú zľavu z nákupnej ceny tovaru, odstúpenie od zmluvy (nárok na odstúpenie od zmluvy je uskutočniteľný iba v prípade, ak ani jedno z vyššie spomenutých riešení nie je realizovateľné alebo sa jedná o neodstrániteľnú chybu výrobu). Určenie spôsobu vybavenia reklamácie závisí na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže určenia vybavenia svojej reklamácie domáhať.
- e) **Reklamačný formulár** pošle kupujúci písomne poštou na adresu predajcu alebo faxom na adresu predajcu (+421 / 55 6429 556) alebo e-mailom na adresu: info@secarke.sk
- f) Odberateľ doručí na vlastné náklady a riziko reklamovaný tovar na adresu prevádzky spoločnosti Secar Košice s.r.o., alebo inú dodávateľom určenú adresu. Tovar musí byť v pôvodnom balení a stave, kompletný, vrátane príručiek, káblov a ostatného príslušenstva, ktoré bolo dodané. Ku každému tovaru musí predložiť doklad o kúpe tovaru spolu so záručným listom, ak bol vydaný. U reklamovaného produktu, kde bola vyžadovaná odborná montáž, je nutné dodať písomné potvrdenie servisu alebo odborníka, ktorý aplikáciu vykonával. Ak odberateľ požiada o vybavenie reklamácie mimo miesta prevádzky Secar Košice s.r.o. znáša náklady na dopravu technikov do miesta určenia a časovú mzdu technikov počas prepravy podľa platného cenníka.

- g)** Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu výrobku, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:
- predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
 - predávajúci chybný tovar vymení.
- h)** Pokiaľ sa jedná chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví reklamáciu:
- výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo - v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar.
- i)** Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
- j)** Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.
- k)** Nárok na uplatnenie záruky zaniká v nasledujúcich prípadoch:
- poškodením tovaru pri preprave. Takéto škody je nutné riešiť s prepravcom pri preberaní tovaru, - porušením ochranných pečatí a garančných nálepiek, ak sa nachádzajú na výrobku,
 - mechanickým poškodením, neodbornou inštaláciou, dodatočnou manipuláciou a obsluhou, - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami určenému prostrediu, - ak boli po montáži zmenené klimatické a technické podmienky priestoru, kde bol tovar namontovaný na nezlučiteľné s podmienkami na prevádzku tovaru (upchatie vetracích otvorov, netesnosť, poškodenie, alebo otvorenie krytov, ktoré chránia zariadenie pred vonkajšími vplyvmi, poliatie a zatečenie tekutinami, zmena napájacieho napätia a prúdu, zrušenie, alebo porucha služieb u tretích strán, na ktorých je správna činnosť zariadenia závislá (napr. dodávka elektriny, plynu, vody, kúrenia, tel. linky, internetu, SIM kariet a iných dátových služieb,...) atď.
 - ak tovar bol poškodený živlami (voda, oheň, blesk alebo iná vyššia moc), alebo tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo poškodený iným vonkajším vplyvom (nestabilita elektrickej siete alebo napájacím zdroji atď.)
 - ak kupujúci nebol na predpísanej pravidelnej kontrole a porucha je dôsledkom takého jednania.
- l)** V prípade neoprávnenej reklamácie tovaru spotrebiteľom je predávajúci oprávnený účtovať spotrebiteľovi prácu nutnú k otestovaniu tovaru podľa platného cenníka.
- m)** Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
- n)** V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená a kupujúci trvá na uplatnení reklamácie, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenej reklamácie tovaru kupujúcim, určenie, že za chybu tvaru nezodpovedá predávajúci alebo že tovar nemá chyby (ďalej len "neoprávnená reklamácia"), znáša kupujúci všetky náklady predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi kupujúcim, predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou (ďalej len "náklady z neoprávnenej reklamácie"), v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie kupujúcemu na účet určený predávajúcim alebo v hotovosti.
- o)** Spoločnosť Secar Košice s.r.o. si vyhradzuje právo nahradiť zlé a neopraviteľné výrobky za tovar z rovnakými alebo lepšími parametrami.

- p)** Na spotrebný materiál (žiarovky, výbojky, iné svetelné zdroje, batérie, akumulátory, oleje, chemické látky a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka, ktorá je stanovená osobitne podľa typu tovaru a daného výrobcu.
- q)** V prípade mimozáručnej opravy má spoločnosť Secar Košice s.r.o. právo na náhradu vzniknutých servisných nákladov spojených s manipuláciou a diagnostikovaním poruchy, aj keď sa neskôr ukáže, že by oprava chyby bola nerentabilná alebo neopraviteľná podľa platného cenníka.
- r)** Na tovar je bežná reklamačná lehota 30 (slovom: tridsať) kalendárnych dní odo dňa prevzatia resp. doručenia tovaru predávajúcemu, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodol inak. (Občianskym zákonom stanovená reklamačná lehota neplatí v prípade obchodných vzťahov podliehajúcich Obchodnému zákonníku!).

3) Použiteľné právo, záverečné ustanovenia

- a)** Pre tento reklamačný poriadok a všetky právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim platí právny poriadok Slovenskej republiky. Spory, ktoré môžu vzniknúť medzi zmluvnými stranami pri plnení zmluvných povinností budú riešené mimosúdnu cestou, ak by napriek tomu nedošlo k dohode, platí, že v prípade sporu je príslušný pre jeho rozhodnutie obchodný súd v sídle predávajúceho.
- b)** Tento reklamačný poriadok vstupuje do platnosti dňa 19. mája 2008. Ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti pri vybavovaní reklamácie a záruky tovaru. Spoločnosť Secar Košice s.r.o. si vyhradzuje právo zmeny tohto reklamačného poriadku.

REKLAMAČNÝ LIST – SECAR KOŠICE s.r.o.

Reklamujúci

meno/organizácia:
adresa:
č.tel.:
e-mail:
iné:

Názov – Typ výrobku	Dátum montáže	Stručný popis závady

Dňa:.....

Odovzdal:

Prevzal: