

Reklamačný poriadok

obchodnej spoločnosti ELEKTROSLUŽBY - K+G, s.r.o.

Platný od 01.07.2021

I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho obchodnej spoločnosti **ELEKTROSLUŽBY - K+G, s.r.o.**, Kukučínova 1, 082 71 Lipany, IČO: 44506821 (ďalej len „predávajúci“), ktorý kupujúcemu, fyzickej osobe – spotrebiteľovi, fyzickej osobe – podnikateľovi alebo právnickej osobe, v rámci svojej činnosti predáva tovar prostredníctvom emailu, osobne, telefonicky, faxom alebo cez e-shop ak je zriadený.

Reklamačné konanie je pri zmluvnom vzťahu vzniknutom medzi predávajúcim a kupujúcim konaním, ktoré vedie predávajúci na základe uplatnenia nároku kupujúceho na preverenie správnosti, kvality tovaru a uplatňovanie väd tovaru predávaných predávajúcim.

Reklamačný poriadok je k dispozícii v obchodných a prevádzkových priestoroch predávajúceho prístupných verejnosti a na oficiálnej internetovej stránke predávajúceho.

Kupujúci, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru.

Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.

Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo Všeobecných obchodných podmienkach. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.

Ako doklad o záruke (záručný list) vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad, faktúru alebo pokladničný doklad (ďalej len „záručný list“) s potrebnými údajmi uplatnenia záruky.

Na žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou, ako záručný list. Záručný list obsahuje obchodné meno predávajúceho, jeho identifikačné číslo a sídlo. Ak je to vzhľadom na poskytnutú záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.

Predĺžená záruka musí byť vždy v súlade so záručnými podmienkami danými výrobcami jednotlivých častí tovaru vyrábaného a dodávaného predávajúcim.

II. Záručná doba

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim, t.j. dňom uvedeným na záručnom liste.

Zákonná záručná doba je všeobecne 24 mesiacov pre kupujúceho ktorý je spotrebiteľ. Predávajúci môže túto zákonnú lehotu predĺžiť.

Záručná doba pre kupujúceho, ktorý je podnikateľ je 12 mesiacov. Predávajúci môže túto lehotu predĺžiť.

Záručná doba sa skladá z vyššie uvedenej lehoty (24 mesiacov alebo 12 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamacii. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniu v tomto Reklamačnom poriadku.

U predĺženej lehoty sa reklamácie riadia výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

Výnimku môže tvoriť tovar predávaný so zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný... – taká charakteristika je vždy uvedená pri tovare – ak nie je, má sa za to, že sa jedná o tovar nový, nepoškodený a kompletný). Ak je kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o veci použité, nezodpovedá predávajúci za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mala vec pri prevzatí kupujúcim, a práva zo zodpovednosti za chyby veci zaniknú, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia veci kupujúcim. Túto dobu uvedie predávajúci v doklade o predaji veci a dostatočne výrazne i ponúkaného tovaru a v potvrdení objednávky. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola nižšia cena dotknutá.

III. Záručné podmienky

Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní prekontrolovať stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu, alebo priamo kupovaný tovar- Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Ak takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť písomne predávajúcemu, spísať s dopravcom zápis o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.

IV. Výnimky zo záruky

Záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- a) mechanickým poškodením tovaru
- b) elektrickým prepätím (viditeľné spálené súčiastky alebo plošné spoje),
- c) použitím tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom adresované,
- d) neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- e) ak bol tovar alebo jeho časť poškodená počítačovým vírusom,
- f) tovar bol poškodený nadmerným zaťažením alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
- g) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov,
- h) tovar, ktorý bol upravený zákazníkom
- i) tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

Tovar zaslaný k reklamácií bude testovaný výlučne iba na závalu písomne uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom poruchy).

Ak zistí technik, že príčinou problémov je závala na ktorú sa nevzťahuje záruka bude reklamácia zamietnutá. V prípade, že kupujúci súhlasí s platenou opravou, bude účtovaná podľa aktuálneho platného cenníka.

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 predanie tovaru do reklamačného procesu.

V. Zásady prijímania reklamácií

Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky predávajúceho alebo doručiť osobne. Balík by mal byť označený viditeľne „REKLAMÁCIA“.

Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Reklamácia by mala obsahovať najmä:

- a) meno, priezvisko, adresu a podpis kupujúceho - fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo kupujúceho - právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu vo veciach, ktorej sa reklamácia týka
- b) číslo predmetnej zmluvy, alebo číslo dokladu o záruke, kópia nákupného dokladu
- c) samotný predmet reklamácie, podrobný popis závady
- d) čoho sa kupujúci domáha
- e) doklady dokumentujúce tvrdenie kupujúceho
- f) reklamovaný tovar.

V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti je predávajúci oprávnený vyzvať predávajúceho osobne, telefonicky alebo písomne, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil svoj reklamovaný nárok alebo na doplnil požadované doklady.

VI. Lehota na podanie reklamácie

Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu voči predávajúcemu vyššie uvedeným spôsobom bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti najneskôr však v lehote podľa čl. II Reklamačného poriadku.

VII. Spôsob a lehota na vybavenie reklamácie

Kupujúci spotrebiteľ.

Kupujúci spotrebiteľ, má v závislosti na povahe chyby pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- Ak ide o chybu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnjej súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerne. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy.
- Ak ide o chybu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné závady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká závada brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu.
- Ak ide o iné závady neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy.

Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob. Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúcim poskytnutej primeranej lehote, zvolí ho predajca.

Ak je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu tovaru potrebná k odbornému posúdeniu závady. Reklamáciu vrátane odstránenia závady predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. **Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po písomnom oznámení spotrebiteľovi – takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Pri predĺžení lehoty sa zohľadní orientačná lehota pri zasielaní tovaru do tretích krajín, a lehota na technické posúdenie jednotlivých častí tovaru, z ktorých sa vyrába tovar vyrábaný a dodávaný predávajúcim.** Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že závada na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo

o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie, v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď. Ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutie reklamácie.

V prípade, že kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci - spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci - spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci - spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je "Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27" resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky

Kupujúci fyzická osoba - podnikateľ a právnická osoba.

V prípade reklamácie uplatnenej fyzickými osobami - podnikateľmi a právnickými osobami, predávajúci rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Reklamáciu vrátane odstránenia závady predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 90 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. **Lehotu 90 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po písomnom oznámení kupujúcemu. Pri predĺžení lehoty sa zohľadní orientačná lehota pri zasielaní tovaru do tretích krajín, a lehota na technické posúdenie jednotlivých častí tovaru, z ktorých sa vyrába tovar vyrábaný a dodávaný predávajúcim.**

VIII. Záverečné ustanovenia

Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu predávajúci zverejní vo svojich obchodných a prevádzkových priestoroch s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku ako i na oficiálnej webovej stránke

Mgr. Jana GOLIAŠOVÁ
0905 868 815
konateľ / ekonom. a obchod. odd.

ELEKTROSLUŽBY - K+G, s.r.o.
KUKUČINOVA 1
082 71 LIPANY