

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Spoločnosť ViaDoor, spol. s r.o. so sídlom Pažitková 3, 821 01 Bratislava, IČO: 46 519 581, ktorá je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sro., vložka č. 78865/B (ďalej len „predávajúci“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje spotrebiteľa (ďalej len „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe reklamácie výrobkov alebo služieb, vrátane údajov o tom, kde môže kupujúci reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru, v súlade s ustanovením § 18 Zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a príslušnými ustanoveniami Zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

2. Tento reklamačný poriadok je podľa ustanovenia § 18 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom a dostupnom mieste v predajni predávajúceho.

3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 15.08.2014.

ČLÁNOK I

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

1.1 Podľa ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka, predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

1.2 Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

1.3 Na žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne kupujúcemu záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí, ak predávajúci namiesto záručného listu vydá kupujúcemu doklad o kúpe.

ČLÁNOK II ZÁRUČNÁ DOBA

2.1 Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

2.2 Všeobecná záručná doba na tovar dodávaný predávajúcim je podľa ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

2.3 Predávajúci v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky uvedenej v bode 2.2, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste. Predĺžená záručná doba sa vzťahuje na vybrané tovary, ktoré sú špecifikované v dokumente „Záruka kvality“.

2.4 Ak ide o použitú vec, napríklad vystavenú vzorku, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

2.5 Záručné doby začínajú plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky tretia osoba, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

2.6 Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový tovar, začne plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového tovaru.

2.7 Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

ČLÁNOK III

MIESTO REKLAMÁCIE

3.1 Kupujúci si uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady v sídle predávajúceho, ktorým je obchodná predajňa ViaDoor, Turbínová 1- Prespor, 831 04 Bratislava.

3.2 Predávajúci v mieste určenom na prijímanie reklamácií zabezpečí prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie.

ČLÁNOK IV

PRIEBEH REKLAMAČNÉHO KONANIA

4.1 Pri reklamácii je kupujúci povinný predložiť doklad o kúpe, resp. poskytnutí služby a záručný list ak bol predávajúcim vystavený. Reklamácia začína dňom podania reklamácie.

4.2 Pokiaľ kupujúci nedokáže predložiť jednoznačný doklad o zakúpení a tento je možné dohľadať predávajúcim, reklamácia začína dňom, kedy bol doklad dohľadaný.

4.3 Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že výrobok nie je možné opraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo ide o výrobok, ktorý je namontovaný, posúdi predávajúci reklamáciu po dohode s kupujúcim priamo na mieste alebo iným vhodným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť.

4.4 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

4.5 Spôsob vybavenia reklamácie na základe rozhodnutia kupujúceho určí

predávajúci ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.6 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

4.7 Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá kupujúcemu potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Predávajúci o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.8. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli na výrobku opotrebovaním spôsobeným bežným používaním výrobku, alebo ktoré vyplývajú z povahy výrobku. Predávajúci nezodpovedá ani za vady, ktoré boli spôsobené kupujúcim alebo ktoré vznikli nesprávnym užívaním, skladovaním, údržbou, zásahom kupujúceho alebo mechanickým poškodením. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku udalostí, na ktoré predávajúci nemá vplyv.

4.9 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

4.10 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady

4.11 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

4.12 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo väčší počet väd vec riadne užívať.

4.13 Ak ide o neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

4.14 Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú.

4.15 Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, je na kupujúcom, ktoré z práv si u predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva, nemôže bez súhlasu predávajúceho meniť svoj nárok.

4.16 Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy,

môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia.

4.17 Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

4.18 Ak predávajúci pri zakúpení tovaru dá kupujúcemu dar, na tento sa nevzťahuje zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru. V prípade ak kupujúci uplatní nárok na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť aj prípadný tovar, ktorý obdržal pri kúpe reklamovaného tovaru ako dar.

ČLÁNOK V

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

5.1 Kupujúci zakúpením tovaru súhlasí s reklamačným poriadkom predávajúceho.

6.2 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti starého reklamačného poriadku.