

6. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob, miesto reklamácie a postup pri riešení prípadných reklamácií. Pri reklamácií sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom a za dodržania príslušných zákonných noriem. Nakoľko naše obchodná spoločnosť realizuje obchodnú činnosť výlučne v rámci veľkoobchodu, prípadné nároky na zodpovednosť za vady sa posudzuje podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a nie podľa Občianskeho zákonníka, resp. Zákona na ochranu spotrebiteľa.

2. Podľa § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka platí, že dĺžka záručnej doby závisí od jej vymedzenia v zmluve, v záručnom liste alebo na obale. Konkrétnu dĺžku záručnej doby Obchodný zákonník nestanovuje, jej určenie sa ponecháva na zmluvné voľnosti predávajúceho a kupujúceho. Naša spoločnosť striktno kopíruje dĺžku záručnej doby, ktorú si stanovujú jednotliví výrobcovia resp. subdodávateľa v rámci EÚ. Dĺžka záručnej doby našej spoločnosti je od 6 do 24 mesiacov od dátumu predaja. Každý klient by sa mal oboznámiť s konkrétnymi záručnými podmienkami najneskôr pri kúpe tovaru, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam.

3. Reklamácie sa vzťahujú na preukázateľné funkčné chyby spôsobené výrobnou chybou, zistené po prevzatí tovaru alebo počas jeho používania v súlade s jeho určením. **Základnou podmienkou pre uznanie prípadnej reklamácie funkčnosti a kvality tovaru je skutočnosť, že montáž a s tým spojenú servisnú činnosť vykonala osoba odborne spôsobilá a oprávnená vykonávať opravy toho, ktorého zariadenia (platný živnostenský list).**

4. Reklamácia sa nevzťahuje na chyby spôsobené servisným technikom, resp. užívateľom počas používania tovaru neodborným zásahom, mechanickým poškodením, alebo ak zariadenie nebolo prevádzkované v štandardných prevádzkových podmienkach (napr. zlá kvalita vody a v dôsledku toho dochádza k nadmernej tvorbe vodného kameňa), zlé elektrické zapojenie, nesprávne diagnostikovaná chyba, neodstránenie pôvodnej chyby, pre ktorú došlo k poruche spotrebiča a v dôsledku pretrvávajúcej chyby dôjde k poškodeniu nového náhradného dielu.

Poznámka: Uvedené príklady nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu v konečnom dôsledku viesť k odmietnutiu reklamácie. Preto sa jednotlivé prípady posudzujú prísne individuálne.

5. Je neprípustné, aby konečný spotrebiteľ uplatňoval reklamáciu priamo u našej spoločnosti. A to ani v prípade, že tovar - náhradný diel spotrebiteľ kúpil u inej obchodnej spoločnosti pre vlastnú potrebu, nakoľko ani **tento postup neruší povinnosť, že spotrebiteľ musí reklamáciu v prvej rade uplatniť u servisného technika (osoba odborne spôsobilá a oprávnená vykonávať opravy - platný Živnostenský list)**, ktorý realizoval opravu jeho spotrebiča, a ktorý na mieste môže odborne posúdiť vzniknutú situáciu a na základe zistenej situácie vypracuje svoje stanovisko, ktoré zahrnie do montážneho listu, ktorý už vystavil pri ukončení príslušnej opravy.

6. Reklamovaný tovar musí byť fyzicky dodaný našej spoločnosti spolu s reklamačným protokolom na posúdenie oprávnenosti reklamácie. Reklamovaný tovar musí byť dodaný kompletný a musí byť poslaný ako obyčajná zásielka - **zásielky na dobierku nebudú prevzaté**. V prípade, že nedokážeme relevantne posúdiť uplatňovanú reklamáciu bude tovar neodkladne postúpený na vyjadrenie výrobcovi, resp. subdodávateľovi. Naša spoločnosť zásadne odmieta riešenie reklamácie cez telefón.

7. V prípade oprávnenej reklamácie predávajúci nesie priame materiálové náklady na odstránenie závad. Predávajúci nehradí dopravné náklady ani ďalšie prípadné nepriame náklady a to ani v prípade uznanej reklamácie.

Predávajúci nezodpovedá za škodu na tovare alebo majetku vzniknutú neodbornou manipuláciou, montážou a užívaním. V prípade nutnosti je predávajúci oprávnený požadovať predloženie platných dokladov o odbornej spôsobilosti osoby, ktorá vykonala montáž.

Reklamovaný tovar musí byť vždy dodaný so sprievodnou dokumentáciou, ktorá obsahuje:

reklamačný protokol - odborný popis závady a kedy bol komponent zakúpený (číslo faktúry)

čitateľnú kópiu montážneho listu (opravenky) :

-tj. doklad, že opravu (výmenu) uskutočnila osoba oprávnená (platný živnostenský list) a odborne spôsobilá (predovšetkým u elektrických vyhradených zariadení)

- o aké zariadenie sa jedná (typ, model)

Dodatočne "vyrábanú" dokumentáciu nie je možné akceptovať !