

REKLAMAČNÝ PORIADOK PREDÁVAJÚCEHO

Tento reklamačný poriadok sa uplatní len v prípade, ak bola uzavretá kúpna zmluva medzi predávajúcim na strane jednej a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom na strane druhej (ďalej aj ako „spotrebiteľ“). Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zmluvné vzťahy s kupujúcim, ktorý v rámci zmluvného vzťahu s predávajúcim nemá postavenie spotrebiteľa.

Reklamačný poriadok upravuje práva, povinnosti a postup predávajúceho a kupujúceho v rámci reklamačného konania. Reklamačným konaním sa rozumie konanie, ktoré predávajúci vedie na základe reklamácie zo strany kupujúceho v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady produktov alebo služieb predávajúceho.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť VAW WELDING, s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom 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“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v predajných priestoroch predávajúceho na ulici Hlavná 3, 038 52 Sučany, a zároveň je nepretržite zverejnený aj na internetovej stránke www.vaw.sk.

1.4. Reklamáciu je oprávnený podať každý kupujúci, ktorý s predávajúcim uzatvoril kúpnu zmluvu. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

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 kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova

uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (v zm. § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (v zm. § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (v zm. § 620 Občianskeho zákonníka).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (v zm. §619 Občianskeho zákonníka).

2.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba stanovená na 12 mesiacov (v zm. § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.4. Vyhlásením vydanom kupujúcemu môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v písomnom vyhlásení, resp. v záručnom liste (v zm. § 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (v zm. § 621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (v zm. § 621 Občianskeho zákonníka).

2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (v zm. § 627 Občianskeho zákonníka).

2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (v zm. § 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.8. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci ani nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (v zm. § 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť (v zm. § 629 Občianskeho zákonníka). Ak dôjde k zrušeniu zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (v zm. § 457 Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

3.1. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení vady v priebehu záručnej doby. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v prevádzkarni predávajúceho na ulici Hlavná 3, 038 52 Sučany. (v zm. § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste alebo inom doklade vydanom predávajúcim uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (v zm. § 625 Občianskeho zákonníka). Telefónne číslo nájde kupujúci v sekcii kontakt na internetovej stránke www.vaw.sk alebo sa môže informovať e-mailom na adrese welding@vaw.sk. Tovar doručí kupujúci do prevádzkarne osobne alebo poštou (kuriérom), ak nie je objektívne možné tovar takto doručiť, predávajúci zabezpečí osobné prevzatie tovaru u kupujúceho. Tovar zaslaný na dobierku nepreberáme. Tovar vám odporúčame poistiť.

3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v predajných priestoroch predávajúceho na ulici Hlavná 3, 038 52 Sučany, prípadne telefonicky na ktoromkoľvek telefónnom čísle uvedenom na internetovej stránke predávajúceho. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok (v zm. § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (v zm. § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Túto povinnosť má aj záručný servis (v zm. § 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (v zm. § 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vyjadrenie pracovníka povereného na vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie, telefonát zákazníkovi alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o uskutočnení telefonátu, resp. o odoslaní sms.

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

4.1 Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a)** je potrebné doručiť oznámenie o uplatnení reklamácie, v ktorom kupujúci uvedie svoje identifikačné údaje (meno, priezvisko, adresa) a kontaktné údaje (tel. číslo, emailová adresa).
- b)** je potrebné predložiť záručný list (ak bol vydaný), resp. kópiu dokladu o zaplatení kúpnej ceny, ktorá zároveň slúži ako záručný list,
- c)** popis reklamovanej vady,
- d)** je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu (nepoškodený živelnou udalosťou, nepoškodený neodbornou manipuláciou, atď.),
- e)** v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál vyhlásenia alebo záručného listu, v ktorom bol rozsah takejto záruky stanovený.

4.2 V prípade ak reklamácia nemá potrebné obsahové náležitosti vyzve predávajúci kupujúceho o ich doplnenie. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Ak kupujúci, na základe výzvy predávajúceho reklamáciu nedoplní najneskôr do 30 dní odo dňa kedy bol na doplnenie reklamácie vyzvaný, predávajúci reklamačné konanie zastaví, o čom upovedomí kupujúceho.

4.3 Lehota na vybavenie reklamácie podľa bodu 3.3 tohto Reklamačného poriadku začína plynúť až po predložení a doplnení všetkých potrebných údajov a dokladov, vyžiadaných predávajúcim, ktoré sú nevyhnutné pre jej riadne vybavenie, t. j. podaním úplnej reklamácie.

5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 5.1.** Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (v zm. § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.2.** Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (v zm. § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 5.3.** Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (v zm. § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- 5.4.** Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (v zm. § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.5.** Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (v zm. § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
- 5.6.** Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 5.7.** Ak sa predávajúci a kupujúci v kúpnej zmluve nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nespĺnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.
- 5.8.** Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- 5.9.** Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
- 5.10** Ak kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený obrátiť sa s riešením svojich požiadaviek a pripomienok na príslušný súd alebo Slovenskú obchodnú inšpekciu ktorá vykonáva dohľad nad činnosťou predávajúceho. V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v súlade s článkom IX. Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho.

6. ODMIETNUTIE REKLAMÁCIE

6.1 Predávajúci je oprávnený odmietnuť reklamáciu v prípade ak:

- reklamácia nebola podaná v záručnej dobe
- reklamácia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo je v rozpore s dobrými mravmi,

- vo veci, ktorá je predmetom reklamácie už bolo právoplatne rozhodnuté súdom alebo iným príslušným orgánom, prípadne bolo vo veci začaté konanie pred súdom alebo iným orgánom. O odmietnutí reklamácie predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho a to rovnakým spôsobom (formou) akou kupujúci reklamáciu uplatnil.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Akékoľvek záležitosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia prednostne Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho a príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

7.2 Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok. Každú zmenu reklamačného poriadku zverejní predávajúci na svojej webovej stránke a vo svojich prevádzkových priestoroch.

7.3 Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a znením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia reklamácie kupujúcim.

7.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 24.9.2021

V Martine, dňa 24.9. 2021

VAW WELDING, s.r.o.