

Reklamačný poriadok

Predávajúci: **MECHANIK SK, s. r. o.**
Jesenského 40, 960 01 Zvolen
IČO: 36 635 391
IČO DPH: SK2021950623

1. Rozsah uplatnenia

Týmto reklamačným poriadkom sa upravuje reklamačné konanie medzi firmou MECHANIK SK, s. r. o. (ďalej len „dodávateľ“) a zmluvnými predajcami tejto firmy (ďalej len „predávajúci“ alebo „odberateľ“), ako aj reklamácie konečných zákazníkov (ďalej len „spotrebiteľ“ alebo „zákazník“). Reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom č. 401/1964 Zb., Obchodným zákonníkom - Zákon č. 513/1991 Zb.z. (všetky menované zákony v znení neskorších právnych predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Reklamácie sa vybavujú počas otváraciej doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený.

Reklamácie vybavuje: **Štefan Palčovič, 0905 796 048**

2. Sortiment, na ktorý sa reklamačný poriadok vzťahuje

Všetky výrobky predané odberateľom ako aj tovar, ktorý dodávateľ predal zmluvným zákazníkom.

3. Doklad o kúpe

3.1 Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené:

- a) obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby,
- b) adresa prevádzkarne,
- c) dátum predaja,
- d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby,
- e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.

3.2 Pri predaji výrobku s následnou dodávkou musí doklad obsahovať miesto určenia, dátum a čas dodávky.

3.3 Pri predaji použitého výrobku alebo upravovaného výrobku, výrobku s vadou alebo výrobku, ktorého úžitkové vlastnosti sú inak obmedzené, musia byť tieto skutočnosti v doklade zreteľne vyznačené.

3.4 Povinnosť podľa odseku 1 sa nevzťahuje na predávajúceho, ktorý predáva spotrebiteľovi rastlinné a živočíšne výrobky z vlastnej drobnej pestovateľskej alebo chovateľskej činnosti alebo lesné plodiny, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

4. Balenie

4.1 Predávajúci je povinný predávať výrobok v hygienicky nezávadných obaloch lebo ho do takých obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku. Pri samoobslužnom predaji je povinný poskytnúť spotrebiteľovi obalový materiál. náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhrádza predávajúci.

5. Reklamácie

5.1 Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

5.2 Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste; to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.

5.3 V prevádzkárni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

5.4. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia preukázať.

5.5 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

5.6 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

5.7 Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciu a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklámii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

6. Práva spotrebiteľa

Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady sa môžu uplatniť len v záručnej dobe, ktorá je vyznačená na záručnom liste.

7. Postup pri vybavovaní reklamácie

6.1 Spotrebiteľ je povinný pri reklamacii predložiť u predajcu tieto doklady:

- doklad o zaplatení výrobku alebo potvrdený záručný list
- písomné uvedenie všetkých väd výrobku, resp. tovaru na reklamačnom zápise
- návrh na riešenie reklamácie
- návrh na náhradu škody, ktorá vznikne výmenou vadného výrobku

6.2 Predávajúci vydá spotrebiteľovi doklad o uplatnení reklamácie. Doklad musí obsahovať:

- dátum uplatnenia reklamácie
- reklamované vady
- návrh na riešenie reklamácie zo strany spotrebiteľa

Tieto údaje môžu byť uvedené na písomnej reklamacii od spotrebiteľa.

6.3 Reklamácia je možné uplatniť vždy, keď dodaný tovar vykazuje funkčné, vzhľadové alebo iné závady, skryté alebo zjavné, ktoré bránia jeho užívaniu pre účel, na ktorý bol výrobcom určený.

7. Spôsob rozhodovania o reklamacii

Na základe kvalifikovaného posúdenia vady, t.j. či ide o vadu odstrániteľnú alebo neodstrániteľnú rozhodne poverený produkt manažér dodávateľa o spôsobe riešenia reklamácie.

8. Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté :

- a) mechanickým poškodením silou alebo nárazom,
- b) pôsobením nevhodných pracovných podmienok (prašnosť, vlhkosť, teplota, nesprávne skladovanie, chemické pôsobenie a pod.)
- c) neodbornou manipuláciou, montážou, demontážou, inštaláciou a zlou údržbou
- d) používaním tovaru v rozpore s návodom na použitie, ktorý je prílohou záručného listu
- e) zásahom neoprávnenej osoby do výrobku, resp. tovaru pri inštalácii alebo pri používaní

9. Záručná doba a záručné podmienky

9.1 Ak je na tovar poskytovaná záruka, musí byť vada oznámená a nároky vyplývajúce z vady tovaru uplatnené do konca tejto záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie. Takmer každý výrobca má vlastné záručné podmienky, ktoré sú dodávané spolu s tovarom alebo sú uverejnené na web stránke výrobcu. Každý odberateľ by sa mal oboznámiť s konkrétnymi záručnými podmienkami najneskôr pri kúpe tovaru, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam.

9.2 Záruka začína plynúť dňom prevzatia tovaru odberateľom od dodávateľa. V prípade, že odberateľ nie je spotrebiteľom, má nárok na predĺženie vyššie uvedených záručných lehôt o preukázateľný počet dní, ktorý uplynul medzi zakúpením tovaru od dodávateľa a predajom tovaru spotrebiteľovi, avšak maximálne o 30 dní.

10. Vybavenie reklamácie

10.1 Doba na vybavenie reklamácie môže trvať max. 30 dní, pokiaľ sú splnené všetky podmienky vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku.

10.2 Neúplný alebo zle vyplnený Reklamačný protokol je dodávateľ oprávnený odmietnuť a vrátiť reklamujúcemu k doplneniu podľa normy STN ISO 10002. Odmietnutím nie je dotknutá lehota pre vybavovanie reklamácie. Do opätovného odovzdania Reklamačného protokolu sa prerušuje lehota pre vybavenie reklamácie.

10.3 Reklamácia môže byť riešená: opravou, výmenou, zľavou z kúpnej ceny, vrátením peňazí alebo zamietnutím zo strany výrobcu.

Nároky z väd tovaru zmluvných predajcov sa môžu uplatniť podľa § 436 a násl. ustanovení Obchodného zákonníka.

10.4 Ak spotrebiteľ alebo odberateľ nespĺňajú podmienky reklamácie, bude reklamácia zo strany dodávateľa vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby jeho zákonné práva neboli dotknuté.

10.5 Reklamácia nebude uznaná ani v prípade, že výrobca hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je spôsobený vadou výrobku, ale že ide o nedostatok pri montáži alebo chybu vzniknutú pri prevoze tovaru.

10.6 Pri neoprávnenej reklamacii budú spotrebiteľovi, resp. odberateľovi fakturované náklady spojené s riešením reklamácie. Jedná sa o náklady na dopravu vadného výrobku na posúdenie k dodávateľovi alebo výrobcovi.

Vo Zvolene, 01.07.2007

.....
podpis zodp. zamestnanca