

REKLAMAČNÝ PORIADOK

MS S.W.O.G s.r.o.



MS S.W.O.G s.r.o. , Osadná 1858/11, 91702 Trnava IČO: 51058081 DIČ: 2120573422 IČ DPH: SK2120573422

Email: info@msswog.com web: msswog.com ; msswog.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK platný od : 01.01.2019

- 1 - z 5

OBSAH

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	3
I.I. Zodpovednosť predajcu	3
I.II. Povinnosti kupujúceho	4
II. VYBAVENIE REKLAMÁCIE	4
III. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU	5
IV. ZÁRUKA	5
V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	5



I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka č.250/2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Z.z., o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z.z., o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, o vybavovaní reklamácií počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku a po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, a o opätovnom uplatnení reklamácie podľa § 18, odsek 6 a 7 Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 250/2007

I.I. Zodpovednosť predajcu

Predajca zodpovedá:

1. za vady, ktoré má predaný tovar a služby pri jeho prevzatí kupujúcim osobne, alebo doručeným zamestnancom predajcu
2. za vady, ktoré má predaný tovar a služby v súvislosti s trvanlivosťou (tovar po záruke)

Predajca nezodpovedá:

1. za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim kuriérskou/doručovateľskou službou
2. za vady, ktoré má predaný tovar najmä s vadami, s ktorými bol kupujúci oboznámený vopred, a na základe týchto bola na tovar poskytnutá primeraná zľava
3. za vady spôsobené nesprávnym používaním, nesprávnou, alebo neodbornou montážou
4. za vady spôsobené výrobným procesom
5. za vady spôsobené nesprávnym skladovaním
6. za vady a poruchy, ktoré sú v záručnom liste výslovne vyňaté zo záruky, na tovar so skrátenou záručnou lehotou a na časti, ktoré podliehajú rýchlemu, alebo náhlemu opotrebeniu
7. za škody spôsobené vadným výrobkom
8. za vady na dodanej službe, ak táto služba bola dodaná, prevzatá a kupujúcim vyhodnotená ako nezávadná

I.II. Povinnosti kupujúceho

1. Oboznámiť sa s týmto reklamačným poriadkom
2. Oboznámiť sa s návodom na obsluhu, používanie a skladovanie kupovaného tovaru
3. Kupovaný tovar riadne skontrolovať
4. Pri zistení vady tovaru, alebo jeho obalu, tovar neprevziať a požadovať jeho výmenu
5. Pri zistení vady tovaru, alebo jeho obalu pri preberaní od kuriérskej/doručovateľskej služby, tovar neprevziať, a spísať záznam o poškodenom tovare so zamestnancom kuriérskej/doručovateľskej služby, následne kontaktovať predajcu a informovať ho o vzniknutej situácii
6. Pri reklamovaní tovaru, vyplniť reklamačný formulár
7. Reklamovaný tovar vrátiť v pôvodnom obale, najmä ak sa jedná o transportný obal, kufor, alebo o obal, ktorý je súčasťou výrobku, doručiť reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, vrátane manuálov a záručného listu alebo faktúry predávajúcemu.
8. Riadne skontrolovať dodávané služby najmä ich rozsah a kvalitu dodania, vyjadriť svoje stanovisko písomne potvrdením prevzatia diela, potvrdením preberacieho protokolu, alebo dodacieho listu.

II. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Reklamácia sa uplatňuje v sídle predávajúceho alebo elektronickými komunikačnými prostriedkami.
2. V prípade, že kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy tovaru opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv tovaru určený iný subjekt ako predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste
3. V prípade, že kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie nedostatkov dodávaných služieb, dodávateľ po vzájomnej dohode odstráni tieto nedostatky v čo možno najkratšej možnej dobe
4. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa
5. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou elektronickej pošty, pošty, alebo telefonicky a zároveň kupujúcemu doručí písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
6. Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k tovaru, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúcemu prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky.
7. Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický 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.

8. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) odovzdaním opraveného tovaru,
 - b) výmenou tovar
 - c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
 - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru alebo služby
 - f) opravou resp. nápravou nedostatkov dodaných služieb

III. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU

1. V prípade, že kupujúci fyzická osoba spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predajca vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predajca porušil jeho práva, spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predajcu so žiadosťou o nápravu. Ak predajca na žiadosť kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predajcom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba.

IV. ZÁRUKA

1. Záručná doba pre fyzické osoby – konečný spotrebiteľ je 24 mesiacov
2. Záručná doba pre fyzické osoby- podnikateľ, a právnické osoby je 6 mesiacov
3. Záručná doba na použitý tovar je 6 mesiacov
4. Záručná doba na poškodený tovar sa nevzťahuje
5. Záručná doba môže byť predĺžená, ak ju poskytuje výrobca tovaru
6. Záručná doba na dodané služby je do riadneho odovzdania a kontroly diela resp. 6 mesiacov na práce, ktoré robia dielo funkčné

V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.1.2019
2. Na právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky.
3. Predajca si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku.