

Reklamačný poriadok.

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

- a) Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „**Tovar**“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva **Kupujúceho** zodpovednosti za chyby (ďalej len „**Reklamácie**“).
- b) „**Predávajúci**“ je obchodná spoločnosť SAVENSOL, s.r.o., so sídlom Novozámocká 67, 949 05 Nitra, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Nitre v oddiely Sro, vložka 27420/N pod IČO: 45686378, zastúpená konateľom Ing. Miroslav Brezina.
„**Kupujúci**“ je subjekt, ktorý s **Predávajúcim** uzavrel zmluvu o kúpe **Tovaru**.

2. Záručné podmienky

- a) Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.
- b) Záruka sa nevzťahuje na prirodzenú zmenu vzhľadu a opotrebenie vzniknuté používaním, mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodbornej montáže, neodborneho uvedenia tovaru do prevádzky, neodbornej manipulácii s tovarom alebo akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa predchádzajúceho bodu bezplatné.
- c) Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov je záväzná pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka].
- d) Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a Tovar kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka. Platí, že ak zmluvná dokumentácia (zmluva – ak nie je písomná, potom faktúra, alebo osobitné tlačivo záručného listu) neobsahuje citát o záručnej dobe, platí záručná doba 24 mesiacov, ak zmluvná dokumentácia obsahuje záručnú dobu, je záručná doba zo zmluvnej dokumentácie záväzná.
- e) Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- f) V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.
- g) Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.
- h) Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

3. Uplatnenie a vybavenie reklamácie

- a) Reklamáciu si Kupujúci uplatňuje v sídle Predávajúceho. Reklamácia musí byť uplatnená písomne.
- b) Písomná reklamácia musí obsahovať:
 - Názov a označenie Tovaru,
 - Dátum kúpy,
 - Kópiu dokladu o kúpe (faktúru, dodací list,..),
 - Kópiu potvrdenia o zaplatení (pokladničný blok, výpis z účtu banky o prevode,..),
 - Stručný popis predmetu reklamácie,
 - Ak nie je dodaný reklamovaný tovar Predávajúcemu, lebo to momentálny stav a povaha Tovaru nedovoľuje, fotografické snímky predmetu reklamácie,
 - Návrh na vysporiadanie reklamácie

- Čitateľné meno a podpis osoby uplatňujúcej si reklamáciu.
- 1) Ak to stav a povaha Tovarú dovoľuje Kupujúci doručí na svoje náklady reklamovaný Tovar Predávajúcemu spolu s písomnou reklamáciou,
- 2) Ak to stav a povaha Tovarú nedovoľuje (napr. Tovar je súčasťou montážneho celku,..) Kupujúci doručí Predávajúcemu iba písomnú reklamáciu, ktorá musí obsahovať aj fotografické snímky predmetu reklamácie, inak bude Predávajúci túto reklamáciu považovať za neúplnú a môže od kupujúceho požadovať zálohovú platbu za servisný zásah pred vykonaním servisného zásahu obhliadky predmetu reklamácie mimo sídla Predávajúceho. Ak sa reklamácia ukáže ako opodstatnená, Predávajúci vráti zaplatenú zálohu Kupujúcemu bez meškania.
- c) V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovarú opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovarú 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.
- d) V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u Predávajúceho, zaistí záručnú opravu Predávajúci. Predávajúci v deň prijatia reklamácie vystaví Kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovarú, v ktorom presne označí vady tovarú v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie Predávajúci informuje Kupujúceho formou elektronickej pošty a zároveň Kupujúcemu doručí e-mailom, alebo doporučenou poštou písomný **Doklad o podaní a vybavení reklamácie (Reklamačný protokol)** najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- e) Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovarú, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúcemu prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky.
- f) Predávajúci rozhodne o reklamácií bez meškania, v zložitých prípadoch do 5 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický a odborný posúdenie predmetu reklamácie Tovarú, 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.
- g) Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
 1. Odovzdaním opraveného Tovarú,
 2. Výmenou Tovarú za Tovarú bez väd,
 3. Vrátením kúpnej ceny Tovarú,
 4. vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovarú,
 5. odôvodneným zamietnutím reklamácie Tovarú.
- h) V situácii, keď je Tovarú potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovarú zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovarú dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tovarú a označí zásielku príslušnými symbolmi.
- i) V prípade, že je reklamovaný Tovarú doručený poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti, (viď. <http://www.savensol.sk/kontakty/>) zodpovedná osoba tento tovarú prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Odporúčame vám zasielaný tovarú poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme.
- j) Zodpovedná osoba Predávajúceho v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.
- k) Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatiu opraveného Tovarú a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovarú spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.
- l) Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.
- m) Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovarú do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom.

4. Záverečné ustanovenia

- a) V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovar urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo odporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.
- b) Tento reklamačný poriadok je schválený Predávajúcim a nadobúda účinnosť dňa 3.apríl 2017. Zmeny reklamačného poriadku sú vyhradené.

V Nitre, dňa 3. apríl 2017

Ing. Miroslav Brezina.
Savensol, s.r.o.

Prílohy:

- 1) Všeobecné obchodné a reklamačné podmienky pre e-shop
- 2) Reklamačný protokol (formulár)
- 3) Formulár na odstúpenie od zmluvy