

Reklamačný poriadok

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až §627 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších zmien.

I. Všeobecné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané predávajúcim RMservis s.r.o., Havanská 1, 040 13 Košice, IČO 47 884 231, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka číslo:36226/V (ďalej len predávajúci) v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný ako pre predávajúceho, tak aj kupujúceho. Osobným prevzatím tovaru zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku, alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

II. Zodpovednosť za vady

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim.

Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.

Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä: množstevný a sortimentný rozdiel, znehodnotenie tovaru(poškodený tovar- napr. ulomené časti a pod.)

Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.

Predávajúci nezodpovedá za vady ak:

Zákazník spôsobil vadu tovaru pred prevzatím tovaru, o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru, vady vznikli a záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním, boli porušené ochranné plomby na tovare, boli vady

spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí, sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si ma tovaru chovgt' svoje špecifické vlastnosti, vznikli v dôsledku živelnej katastrofy, boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca, vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

III. Záručná doba

Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa používali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčasti veci. Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou(záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.

IV. Plynutie záručnej doby

Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov, odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčasti, na ktorú bola poskytnutá záruka.

V. Postup vybavenia reklamácie

Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená

osoba, je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (občiansky zákonník) na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ 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 spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

VI. Vady neodstrániteľné

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže opätovne vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

VII. Vec predávaná so zľavou

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou.

Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

VIII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.10.2014

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

RMservis

OC Mila 1.posch.
Americká trieda 13
040 13 KOŠICE

055 / 24 000 92
rmservis@rmservis.sk
www.rmservis.sk

Fakturačné údaje:

RMservis s.r.o.
Havanská 1
040 13 Košice

IČO: 47 884 231
DIČ: 2024130757