

Kontrola tovaru a reklamácie

Po zakúpení dlažby si zákazník musí tovar vizuálne skontrolovať, uistit sa o správnom množstve, druhu a kvalite tovaru. V prípade reklamácie sa uplatňuje reklamačné konanie podľa Reklamačného poriadku, ktorý vychádza z § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom č 401/1964Zb, Obchodným zákonníkom č 513/1991 Zb.z., ako aj ostatnými všeobecne záväznimi právnymi predpismi Slovenskej republiky.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Rozsah uplatnenia

Týmto reklamačným poriadkom sa upravuje reklamačné konanie medzi firmou

COM Interiér 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.

2. Sortiment, na ktorý sa reklamačný poriadok vzťahuje

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

3. Miesto reklamácie výrobkov

3.1 Predávajúci (kúpeľňové štúdiá, stavebniny, predajne dlažieb a obkladov) reklamujú všetky práva zo zodpovednosti za vady dodávateľa tovaru, alebo v servisných strediskách výrobcov, pokiaľ sú uvedení.

3.2 Spotrebiteľ uplatňuje všetky práva zo zodpovednosti za vady a náhradu škody u predávajúceho.

4. Práva a povinnosti kupujúceho

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

Zákazník si tovar musí vizuálne skontrolovať ihneď pri a po prevzatí, uistit sa o správnom množstve, druhu a kvalite tovaru. Má nárok tovar neprebrať vtedy, ak je na ňom viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný. Mechanické poškodenie výrobku v neporušenom obale je nutné nahlásiť okamžite po prevzatí zásielky.

V prípade že predaná vec ešte nebola použitá, môže kupujúci žiadať výmenu tovaru. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorú nemožno odstrániť, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Kupujúci je povinný umožniť predávajúcemu prehliadku reklamovaných výrobkov v takom stave v akom sa nachádzali v okamihu zistenia vád a uchovať pre účely prehliadky aj obaly z použitých výrobkov.

Reklamácie farebných a rozmerových odchyliek keramických dlažieb a obkladov po ich použití budú predávajúcim odmietnuté z dôvodu nedostatku starostlivosti na strane kupujúceho pri prehliadke kúpeného tovaru.

Predávajúci nebude brať na zreteľ reklamáciu tovaru v prípade, keď nebude možné posúdiť parametre akosti, a to vplyvom spracovania tovarov a keď nebude preukázateľné, že použitý tovar je danej akosti. V prípade, ak to predávajúci vyžaduje, je kupujúci povinný zabezpečiť fotodokumentáciu reklamovaných tovarov a túto čo najskôr odoslať predávajúcemu na posúdenie.

Kupujúci súhlasí s tým, že reklamácia adresovaná na iného adresáta nie je uplatnením nároku z vád tovaru v zmysle § 436 a násled. Obch. zák. a predávajúci nie je povinný na takúto reklamáciu reagovať.

Informácie o vlastnostiach konkrétneho typu sortimentu, normových povolených odchýlkach a údržbe sú v prílohe: Technické parametre dlažieb a v prílohe: Informácie pri kúpe dlažieb a obkladov – pred a po kúpe, údržba, reklamácie..

5. Postup pri vybavovaní reklamácie

5.1 Spotrebiteľ je povinný pri reklamácii predložiť u predajcu tieto doklady:

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

5.2 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 reklamácii od spotrebiteľa.

5.3 Reklamáciu 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.

6. Spôsob rozhodovania o reklamácii

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

7. 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

8. Záručná doba a záručné podmienky

8.1 Ak je na tovar poskytovaná záruka, musí byť vada označená 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.

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

8.3 Ak je pre posúdenie reklamácie potrebné vypracovanie posudku treťou stranou, preruší sa po dobu jeho vypracovávania 30-dňová lehota pre vybavenie reklamácie. Posúdenie treťou nezávislou osobou si môže v lehote stanovenej v reklamačnom poriadku vyžiadať dodávateľ, odberateľ aj spotrebiteľ.

9. Vybavenie reklamácie

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

9.2 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

opäťovného odovzdania Reklamačného protokolu sa preruší lehota pre vybavenie reklamácie.

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

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

9.4 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.

9.5 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.

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

10. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom

27.02.2009

COM Interier, s.r.o.
Holubyho 11902 01 Pezinok
IČO: 44 653 493, DIČ: 2024769276
IČ DPH: SK-22-68756
Obch. reg. Okresného súdu BA I
Oddiel: Sro, Vložka č.: 57090/8



Dodatok k reklamačnému poriadku

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona 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**").

Čajkovičová Oľga

Konateľka spoločnosti

COMINTERIÉR s.r.o.

