

REKLAMAČNÝ PORIADOK

k zaisteniu jednotného a správneho postupu pri uplatňovaní nárokov z vadného plnenia

K zaisteniu jednotného a správneho postupu pri uplatňovaní nárokov z vadného plnenia pri dodaní tovaru alebo potlačí tovaru (reklamácia) je vydávaný spoločnosťou ALINEA s. r. o. Lučenecká cesta 921, 960 01 Zvolen, IČO: 47354232, DIČ: 2023829346, IČ DPH: SK2023829346 (ďalej len predávajúci) tento reklamačný poriadok.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar v okamihu odovzdania kupujúcemu alebo v okamihu odovzdania nezávislému dopravcovi k dodaniu ku kupujúcemu, ak je kupujúcim (reklamácia) uplatnená v lehotách uvedených v článku 5 Reklamačného poriadku.

1.2 Ak sa pri zakúpenom tovare vyskytne v záručnej dobe vada, má zákazník právo uplatniť nároky z vadného plnenia u predávajúceho (reklamovať).

1.3 Vadou sa rozumie zmena (vlastností) tovaru, ktorej príčinou je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie alebo nevhodná technológia, poprípade nevhodné konštrukčné riešenie.

1.4 Za vadu sa nedá považovať zmena (vlastností) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

2. Povinnosti kupujúceho pri prevzatí zásielky

2.1 Kupujúci je povinný ihneď po prevzatí zásielky od dopravcu túto zásielku skontrolovať, či nebola poškodená. Zásielkou podľa tohto reklamačného poriadku sa rozumie zabalený tovar odovzdaný predávajúcim nezávislému dopravcovi.

2.2 Zjavné poškodenie zásielky musí byť oznámené dopravcovi písomne v okamihu jeho prevzatia kupujúcim. Kupujúci je povinný v okamihu prevzatia zásielky popísať spôsob poškodenia zásielky do prepravného (sprievodného) dokumentu dopravcu, či zápisu o škode. Kupujúci nie je povinný zásielku od prepravcu prevziať, v prípade, ak je zásielka zjavne poškodená. V prípade, že kupujúci neuvedie zjavné poškodenie zásielky do prepravného (sprievodného) dokumentu dopravcu, prípadne nebude zapísaný zápis o škode, má sa za to, že zásielka bola prevzatá kupujúcim celkom nepoškodená.

2.3 Skryté poškodenie zásielky je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu najneskôr do 2 pracovných dní od prevzatia zásielky a to písomnou formou predávajúcemu s nasledujúcimi informáciami: názov a adresa kupujúceho,

identifikačné číslo zásielky (číslo kódu balíku), popis poškodenia zásielky a fotodokumentácia škody (obal, tovar).

3. Práva z vadného plnenia

3.1 Ak je dodanie vadného tovaru podstatným porušením zmluvy (§436 odst. 1 zákona 513/1991 Z.z., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov) môže kupujúci: -požadovať odstránenie vady dodaním novej veci bez vady alebo dodaním chýbajúcej veci, ak to nie je vzhľadom k povahe veci neprimerané. Ak sa vada týka len súčasti veci, môže kupujúci požadovať len výmenu súčasti; ak to nie je možné, môže odstúpiť od zmluvy. Ak to je avšak vzhľadom k povahe vady neúmerné, predovšetkým v prípade, ak možno vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady

-požadovať odstránenie vady opravou veci alebo potlačé

-požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru alebo potlačé

-odstúpiť od zmluvy v predmete vadného plnenia

3.2 Ak je dodanie vadného tovaru nepodstatným porušením zmluvy (§437 odst. 1 zákona 513/1991 Z.z., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov) môže kupujúci:

-požadovať odstránenie vady opravou veci alebo potlačé

-požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru alebo potlačé

3.3 Voľba medzi vyššie uvedenými právami z vadného plnenia prislúchajú kupujúcemu len v prípade, ak vadu oznámi predávajúcemu v lehotách podľa 5.1 až 5.3 Reklamačného poriadku spoločne s kópiou dodacieho listu alebo faktúry s vadným tovarom v reklamovanom množstve. Uplatnené právo z vadného plnenia nemožno bez súhlasu predávajúceho meniť.

3.4 Právo z vadného plnenia sa považuje za riadne uplatnené, ak je vadný tovar kompletný, uplatneniu práva z vadného plnenia nebránia obecné zásady hygieny a sú písomne oznámené všetky údaje uvedené v čl. 4.2 reklamačného poriadku a priložené listiny podľa čl.

3.3 Reklamačného poriadku.

4. Miesto pre uplatnenie práva z vadného plnenia tovaru (reklamácia)

4.1 Postup pri uplatňovaní reklamácie je nasledovný: kupujúci má povinnosť bezodkladne informovať predávajúceho o reklamovaní tovaru. Kupujúci nahlási presnú adresu, kde si dopravca predávajúceho môže vyzdvihnúť reklamovaný tovar a čas, kedy môže byť reklamovaný tovar prevzatý dopravcom.

4.2 Právo z vadného plnenia tovaru (reklamáciu) uplatňuje kupujúci buď na formulári predávajúceho – Reklamačný list, ktorý vyplní na žiadosť kupujúceho predávajúci alebo vo vlastnom písomnom oznámení, ktoré bude obsahovať nevyhnutné údaje Reklamačného listu:

- názov (meno) kupujúceho
- miesto podnikania (prípadne bydlisko u SZČO)
- názov a množstvo reklamovaného tovaru, jeho katalógové číslo, číslo faktúry a dodacieho listu predávajúceho, cenu za jednotku, cenu celkom, dátum prevzatia tovaru
- popis vady tovaru
- voľbu práva z vadného plnenia tovaru
- dátum a podpis kupujúceho (podnikateľa alebo ním poverenej osoby)
- dátum a podpis obchodníka predávajúceho alebo jeho vedúceho, potvrdzujúce prevzatie reklamácie kupujúceho k vybaveniu

4.3 V prípade, že kupujúci uplatňuje iné právo z vadného plnenia, ako je poskytnutie zľavy z ceny predávaného tovaru alebo služieb, odovzdá súčasne s reklamačným listom predávajúcemu i predmetný vadný tovar v plnom reklamovanom množstve. Reklamácia nevráteného reklamovaného tovaru nemusí byť uznaná.

5 Lehoty pre uplatnenie práva z vadného plnenia tovaru

5.1 Kupujúci je povinný uplatniť (reklamovať) u predávajúceho všetky práva z vadného plnenia bez zbytočného odkladu v lehotách stanovených Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho a čl. 5.2 a 5.3 Reklamačného poriadku a spôsobom uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.

5.2 Vady tovaru, ktoré sú kupujúcim zistiteľné pri prevzatí tovaru (zjavné vady), je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho v dobe:

- pri osobnom odbere najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa odovzdania tovaru kupujúcemu
- pri dodaní tovaru nezávislým dopravcom najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa odovzdania tovaru, pričom pre splnenie stanoveného termínu je pre uplatnenie nároku z vadného plnenia zaslaného nezávislým dopravcom rozhodný dátum na preberacom protokole daného dopravcu. Tým nie je dotknutá povinnosť hlásiť poškodenie zásielky v lehote podľa 2.3 Reklamačného poriadku.

5.3 Skryté vady tovaru, ktoré sa stanú zjavnými až po prevzatí tovaru, je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho hneď potom, ako ich zistí, ak sa takáto vada prejaví v lehote do 6 mesiacov po odovzdaní tovaru kupujúcemu.

5.4 Prípadné omeškanie pri pokračujúcom užívaní tovaru môže zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie.

5.5 Doba od uplatnenia práva z vadného plnenia až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Pri výmene vadného tovaru alebo jeho časti sa vzťahuje nová záručná doba len na vymenený tovar alebo jeho časť.

6 Lehoty pre vybavenie práv z vadného plnenia tovaru (reklamácia)

6.1 Pre vybavenie práv z vadného plnenia dodaného tovaru je stanovená lehota 2 mesiace odo dňa jeho doručenia predávajúcemu. Táto lehota sa predlžuje u väd odstrániteľných o dobu, po ktorú bude vada odstraňovaná opravou u tretej strany, prípadne u dodávateľa alebo výrobcu tovaru.

7 Záverečné ustanovenia

7.1 Skutočnosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom budú medzi zmluvnými stranami, predávajúcim a kupujúcim, riešené podľa príslušných ustanovení zákona 513/1991 Z.z., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov a zákona 40/1964 Z.z., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.

7.2 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 3. 1. 2019