

Ladislav Ontkovič - Drevovýroba-FINAL, Daľkovská 2545, 069 01 Snina

Prevádzka: Podrybnícka 2 , 069 01 Snina

Prevádzka predajne FINAL „ Urob si sám“ Centrum, 069 01 Snina

Č.tel: 057/7682585, 057/7624770

IČO: 14297167, DIČ:1020720525, IČ DPH:SK1020720525

Reklamačný poriadok pre zákazníkov FINAL

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. FIRMA FINAL (ďalej len „FINAL.“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom 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 o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v každej prevádzkarni FINAL.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. FINAL zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, FINAL však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 Občianskeho zákonníka).

2.3. Pri použitých veciach (napr. predvážací model) je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže FINAL poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).

2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).

2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.8. Ak FINAL pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto FINAL nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však FINAL o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629

Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré FINAL zákazníka neupozornila, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť FINAL všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste.

3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom (t.j. reklamátor) a je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). FINAL je povinný, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Túto povinnosť má aj záručný servis (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený vo FINALE

b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),

c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

5. OSOBNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

5.1. Pri reklamovaní je okrem splnenia podmienok uvedených v bode 4. potrebné, aby kupujúci čestne prehlásil, že boli dodržané všetky podmienky .

6. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

6.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

6.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

6.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

6.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

6.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

6.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

6.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

6.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

6.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

7. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU PODĽA PRÍSNEJŠÍCH ZÁSAD

7.1. FINAL. a zákazník môžu dohodnúť zodpovednosť FINAL za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon (§ 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

7.2. FINAL. poskytuje zákazníkovi 14 dní od dátumu nákupu tovaru na odskúšanie jeho funkčnosti (len jednorazové odskúšanie, nie intenzívne používanie počas 14 dní) a navrhuje uzavretie dohody o prísnejšej zodpovednosti FINAL. za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad uvedených v bode 7.3. každému zákazníkovi, ktorý si uplatní reklamáciu do 14 dní od dátumu nákupu tovaru z dôvodu jeho nefunkčnosti a v prípade tovaru – aj z dôvodu mechanického poškodenia a nepožiadav o poskytnutie záruky písomnou formou (t.j. o potvrdenie záručného listu) v deň nákupu, ani počas 14 dní odo dňa nákupu a chce splniť podmienky podľa bodu 7.4 a 7.5.

7.3. Ak zákazník zistí, že tovar je nefunkčný a z toho dôvodu do 14 dní od dátumu nákupu uplatní reklamáciu, FINAL mu nad rámec zákona poskytuje právo na okamžitú výmenu tovaru alebo okamžité odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj v prípadoch, keď podľa zákona by mal len právo na opravu alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny. Pri tovare - FINAL poskytuje kupujúcemu nad rámec zákona právo na okamžitú výmenu tovaru alebo okamžité odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) okrem dôvodu podľa predchádzajúcej vety aj v prípade, ak kupujúci zistí mechanické poškodenie (napr. škrabance, preliačieniny) tovaru – a z toho dôvodu do 14 dní od dátumu nákupu uplatní reklamáciu.

7.4. FINAL. zodpovedá za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad tak, ako je uvedené v bode 7.3. za súčasného splnenia týchto podmienok:

a) kupujúci uplatní reklamáciu do 14 dní od dátumu nákupu z dôvodu nefunkčnosti tovaru,

b) kupujúci predloží doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukáže, že tovar bol kúpený v spoločnosti FINAL

c) kupujúci predloží potvrdenie záručného servisu o existencii vady (to platí len u tovaru),

d) kupujúci predloží tovar zabalený v originálnom nepoškodenom obale

e) tovar nejaví známky používania (to neplatí u tovaru, ktorý nemožno vyskúšať bez toho, aby sa na ňom neprejavili známky používania, napr. vŕtačky, frézy a iný tovar, ktorý na vyskúšanie potrebuje použitie materiálu, ktorý na ňom zanechá známky používania),

f) kupujúci predloží nepotvrdený záručný list ,

g) tovar spĺňa všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.).

7.5. FINAL. zodpovedá za mechanické poškodenie (napr. škrabance, preliačieniny) predaného tovaru – veľká biela technika podľa prísnejších zásad tak, ako je uvedené v bode 7.3. za súčasného splnenia podmienok uvedených v bode 7.4. (okrem podmienky pod písm. c)) a týchto podmienok:

a) tovar nebol vôbec uvedený do prevádzky,

b) ak predávajúci zabezpečoval dovoz tovaru – kupujúcemu, kupujúci za prítomnosti zamestnancov predávajúceho tovar – pri dovoze rozbalil, prehliadol a v prípade zistenia mechanického poškodenia priamo u zamestnancov predávajúceho prítomných pri obhliadke uplatnil reklamáciu podľa prísnejších zásad.

7.6. Je výlučne na zákazníkovi, či využije práva, ktoré mu FINAL poskytuje v bode 7. tohto Reklamačného poriadku. Ak zákazník uplatní reklamáciu podľa bodu 7.3. má sa za to, že došlo k dohode NAY a.s. a zákazníka podľa § 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Ustanovenia bodu 7. tohto Reklamačného poriadku o zodpovednosti za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad nahrádzajú písomné potvrdenie (záručný list), ktorý je FINAL podľa § 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka povinná zákazníkovi o takejto dohode o zodpovednosti podľa prísnejších zásad vydať.

7.7. Ak zákazník nespĺňa podmienky reklamácie podľa prísnejších zásad, jeho reklamácia bude zo strany predávajúceho vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby jeho zákonné práva neboli dotknuté.

7.8. Predávajúci je povinný na žiadosť zákazníka poskytnúť záruku písomnou formou (t.j. vydať a potvrdiť záručný list). Ak zákazník z dôvodu ponechania si možnosti využitia bodu 7. tohto reklamačného poriadku nepožiadala o poskytnutie záruky písomnou formou (t.j. o potvrdenie záručného listu) v deň nákupu, ani počas 14 dní odo dňa nákupu, predávajúci mu na jeho žiadosť vydá a potvrdí záručný list kedykoľvek neskôr po predložení dokladu o kúpe prípadne preukázaní, že tovar bol kúpený vo firme FINAL., iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti.

V Snine , dňa 1.7.2007

Ladislav Ontkovič
Majiteľ firmy