REKLAMAČNÝ PORIADOK

Úvod

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré boli predmetom kúpy a predaja medzi spoločnosťou Schiedel Slovensko, s.r.o. so sídlom Zamarovská 177, 911 05 Zamarovce, IČO: 36 337 404, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne, odd.: Sro, vl.č.:14849/R (ďalej len „predávajúci“) a jej zákazníkmi (ďalej aj ako „kupujúci“) v zmysle zákona č 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania ustanovení Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti a príslušných zákonov.

1. Záručná doba

Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je stanovené inak a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Dlhšie záručné doby a osobitné záručné podmienky týkajúce sa vybraných tovarov predávajúceho sú spravidla vyznačené na záručnom liste zakúpeného tovaru.

2. Uplatnenie reklamácie

V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže užívateľ používať zakúpený tovar, je predávajúci oprávnený podľa svojho výberu: opraviť zistené vady v primeranej lehote, alebo poskytnúť kupujúcemu náhradné plnenie alebo poskytnúť kupujúcemu primeranú zľavu. Pokiaľ nebudú vady odstránené v primeranej lehote, je kupujúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy len v prípade, že vadná dodávka predstavuje podstatné porušenie kúpnej zmluvy.

3. Všeobecné reklamačné podmienky

Záruka sa nevzťahuje najmä na tie vady, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada vznikla:

a) preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na použitie alebo iným nesprávnym konaním kupujúceho (napr. v prípadoch neodbornej montáže alebo montáže nevyškolenou firmou, neodborného čistenia, použitím dielcov, ktoré nie sú spoločnosťou Schiedel odporúčané alebo priamo označované ako nevhodné, prevádzkovania komínového systému bez revízií, bez pravidelnej údržby a pod.)
b) v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru, ak priložený záručný list alebo doklad o kúpe tovaru nesie zjavné známky vykonaných zmien údajov, alebo ak je na výrobku uvedené odlišné výrobné číslo od toho, ktoré je uvedené v záručnom liste, alebo na doklade o kúpe tovaru,
c) pri živelných katastrofách.

4. Uznanie reklamácie

Reklamáciu je možné uznať za oprávnenú len v prípade preukázania nasledujúcich skutočností:

a) vada sa vyskytla v záručnej dobe, pričom za účelom preukázania tejto skutočnosti je kupujúci povinný predložiť doklad o kúpe tovaru a vyplnený záručný list, v prípade, že bol predávajúcim vystavený,
b) výrobok má vady, ktoré neumožňujú jeho použitie na obvyklý resp. predávajúcim určený účel,

c) v prípade nekompletnosti tovaru, bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru kupujúcim.

5. Povinnosti zákazníka pri uplatňovaní reklamácie

Pri uplatňovaní reklamácie je zákazník povinný predložiť nasledovné doklady a splniť nasledovné podmienky:

a) doklad o kúpe,
b) presné opísanie vady tovaru v písomnej forme s presným opisom a dátumom jej vzniku – v prípade, že sa vada neuplatňuje priamo v sídle predávajúceho,
c) ak to situácia a stav výrobku umožňuje, vyhotoviť fotodokumentáciu, z ktorej bude možné identifikovať spôsob poškodenia výrobku a zaslať ju v elektronickej forme na adresu: info.sk@schiedel.com
d) meno, adresu a telefonický kontakt na zákazníka.

6. Miesto reklamácie

Reklamáciu je kupujúci povinný uplatniť v sídle spoločnosti a to písomne alebo zaslaním reklamácie elektronickou poštou, následne potvrdenou listovou zásielkou, na adresu Schiedel Slovensko, Zamarovská 177, 91105 Zamarovce, s predložením príslušného dokladu o kúpe a riadne vyplneným a potvrdeným záručným listom, ak ide výrobok, na ktorý sa vzťahuje záruka za akosť, ak mu bol tento záručný list vydaný. Zákazník rovnako môže reklamáciu uplatniť a prípadne reklamovaný tovar osobne na vlastné náklady priviesť do sídla spoločnosti s priložením vyššie uvedených dokladov.

V prípade, že zákazník uvedený postup nedodrží, predávajúci nie je povinný sa takouto reklamáciou zaoberať.

7. Lehota na vybavenie reklamácie

Predávajúci bude zákazníka informovať o postupe vybavenia reklamácie telefonicky alebo e-mailom do 5. pracovných dní odo dňa doručenia/oznámenia reklamácie v súlade s čl. 6 Reklamačného poriadku.

Lehota pre vybavenie oprávnenej reklamácie je pri nerezových a keramických komínových systémoch 30 dní odo dňa doručenia/ oznámenia reklamácie. Pri krbových telesách, krbových kachliach a riadenom vetraní s rekuperáciou je táto lehota 60 dní odo dňa doručenia/oznámenia reklamácie. Ak predávajúci preukázateľne dokáže, že uvedené lehoty nie je schopný splniť , predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o čas nevyhnutný na jej vybavenie.

8. Obhliadka tovaru za účelom vybavenia reklamácie

Za účelom vybavenia reklamácie je predávajúci oprávnený preveriť opodstatnenosť reklamácie obhliadkou priamo na mieste, pričom kupujúci je povinný mu toto umožniť. V prípade, že kupujúci túto obhliadku zástupcovi predávajúceho neumožní, predávajúci sa nebude takouto reklamáciou ďalej zaoberať.

9. Reklamácia tovaru pri zjavných vadách

Rozbalením výrobku v predajni alebo pri dodaní je zákazník povinný dôkladne skontrolovať možné zjavné vady na tovare (škrabance, pretlačenia a pod.) V prípade zistenia zjavnej vady je zákazník povinný bez zbytočného odkladu reklamáciu nahlásiť, najneskôr však do 5 dní odo dňa dodania tovaru, inak nároky kupujúceho z týchto vád zaniknú. Za účelom kladného vybavenia reklamácie musí byť reklamovaný tovar v pôvodnom nepoškodenom obale a nesmie javiť známky použitia.

Predávajúci môže podľa svojho výberu poskytnúť zákazníkovi primeranú zľavu z ceny tovaru alebo zabezpečiť výmenu poškodenej časti tovaru v primeranej lehote.

10. Reklamácia tovaru pri skrytých vadách

V prípade, že sa počas užívania výrobku, vyskytnú na ňom vady skryté, je zákazník povinný výrobok ďalej nepoužívať a bez zbytočného odkladu písomne nahlásiť vadu predávajúcemu. Servisný technik spoločnosti na základe obhliadky vystaví vyjadrenie k závade, v ktorom posúdi oprávnenosť reklamácie.

V prípade, že bude reklamácia servisným technikom vo vyjadrení k závade posúdená ako oprávnená, predávajúci, podľa povahy vady poskytne kupujúcemu: primeranú zľavu z ceny tovaru, náhradné plnenie alebo opravu poškodenej časti tovaru.

11. Neopodstatnený výjazd k reklamácii

Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácii má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom.

12. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je oprávnený predávajúci meniť a to tak, že zverejní nové znenie reklamačného poriadku na svojej webovej stránke. V prípade, ak do 15 dní od zverejnenia nenamietne kupujúci písomný nesúhlas, platí, že s novým znením Reklamačného poriadku súhlasí.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.marca 2020.

V Zamarovciach, dňa 15.februára 2020.