

Reklamačný poriadok

Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok riadi postupy a termíny pri reklamácií tovarov zakúpených prostredníctvom e-shopu firmy Tradag s.r.o. konečnému spotrebiteľovi; rieši podmienky a spôsoby uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“).

Je dostupný na www.tradag.sk a v sídle spoločnosti na Kopčianskej 63, Bratislava.

Vzťahy medzi spotrebiteľom a predávajúcim sa riadia jednotlivými ustanoveniami Občianskeho zákonníka (č.40/1964) v znení neskorších noviel a Zákonom č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Kupujúci sa pred kúpou oboznámi so Všeobecnými obchodnými podmienkami a pred uplatnením reklamácie aj s týmto Reklamačným poriadkom a predávajúceho.

Zodpovednosť za vady predaného tovaru

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré vznikli po prevzatí tovaru v rámci záručnej doby, ktorá je 24 mesačná.

Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, ale nevzťahuje sa na vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena ; pričom zákazník bol na ňu upozornený.

Doba od uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady až do doby, kedy si kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nezapočítava. Pri výmene tovaru začne záručná doba plynúť od momentu prevzatia nového tovaru.

V prípade, že kupujúci ponúkne kupujúcemu k zakúpenému tovaru ďalší tovar bezplatne, má sa zato, že ide o dar, ktorý má kupujúci právo prijať alebo odmietnuť. Takýto bezplatne odovzdaný tovar nie je predaným tovarom a preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o vadách vie, je povinný upozorniť na ne kupujúceho.

Ak kupujúcemu vznikne nárok na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je tento povinný vrátiť všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.z. aj tovar prijatý ako dar.

Predávajúci nepreberá zodpovednosť za škody vyplývajúce z používania produktu a škôd vyplývajúcich z neodborného používania výrobku, taktiež škôd spôsobených vonkajšími udalosťami a vplyvmi alebo chybnou manipuláciou s výrobkom. Na vady, vzniknuté z týchto príčin, sa nevzťahuje poskytovaná záruka.

Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté opotrebovaním spôsobom obvyklým používaniu výrobku, chybnou obsluhou, neodborným alebo neoprávneným zásahom, alebo používaním, údržbou či inštaláciou, ktoré sú v rozpore s návodom na používanie.

Taktiež záruka nebude uznaná v prípade mechanického poškodenia vinou kupujúceho, zanedbaním starostlivosti o tovar, vniknutím cudzích látok (prachu, vody ap.) do tovaru, alebo pôsobením vyššej moci.

Rovnako bude postupované v prípade vzniku vady v dôsledku predpätia v rozvodnej sieti.

Predávajúci nezodpovedá za prípadné vady, na ktoré bol kupujúci v dobe uzatvorenia zmluvy upozornený a zároveň prevzatie tovaru neodmietol.

Pri tovare predávaného za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na vady, pre ktoré bola nižšia cena dojednaná.

V prípade tovarov zakúpených v rámci podnikateľskej činnosti sa postupuje pri reklamácií podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka (nie Občianskeho zákonníka).

Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady

Kupujúci je povinný si tovar prehliadnuť ihneď pri prevzatí, či ide o osobný odber v sídle spoločnosti alebo o prevzatie od prepravcu.

Pri osobnom odbere bude tovar vykazujúci zjavné vady bude okamžite kupujúcemu vymenený.

Pri preberaní tovaru od prepravcu má nárok tovar neprevziať, ak je na ňom viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou, alebo ak je tovar neúplný. V každom prípade musí na prepravný list / škodový protokol prepravcu uviesť o aké zjavné vady / poškodenia išlo. V prípade, že tak nespraví, na neskoršie reklamácie sa nebude brať zreteľ, nakoľko prepravcovi potvrdil dodanie bez závad.

V prípade zistenia zjavných väd po prevzatí (musí ísť o vady v zásielke, ktorá nebola viditeľne poškodená pri preprave), je kupujúci povinný oznámiť písomne (e-mailom) predávajúcemu, o aké zjavné vady ide a to bez zbytočného omeškania – najneskôr však do troch kalendárnych dní.

Pred prvým použitím tovaru je kupujúci povinný si riadne prečítať záručné podmienky, vrátane príslušného návodu k používaniu, ak je dodaný a pokiaľ to charakter tovaru vyžaduje.

V prípade používania výrobku v rozpore s návodom na používanie nesie kupujúci všetky dôsledky, ktoré mu týmto vzniknú a reklamácia bude uznaná za neoprávnenú.

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenie reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto doby sa kupujúcemu priznávajú rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, t.z. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; pričom odborným posúdením je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv ("určená osoba").

Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

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 posúdenie 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.

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 v TRADAG, s.r.o.;
- b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, atď.);
- c) o tom, kedy bolo právo zo zodpovednosti za vady uplatnené, ako aj o uskutočnení opravy, dobe jej trvania, prípadne o inom spôsobe vybavenia reklamácie, vydá predávajúci kupujúcemu písomné potvrdenie – reklamačný protokol.

Spôsob vybavenie reklamácie

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.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

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). 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. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

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

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.

V Bratislave, dňa 12.03.2012

Konateľ spoločnosti:
Ing. Vladimír Kováč