

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti 2M Interier s.r.o.

1. ÚVOD

Spoločnosť 2M Interier s.r.o. podľa zákona § 14 ods. 1 zákona č.250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona SNR č.372/1990 Zb. o priestupkoch vydáva tento Reklamačný poriadok.

Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vadu tovaru na ktorý bola poskytnutá záruka, ktorý bol zakúpený vo firme 2M Interier s.r.o..

2. VYMEDZENIE POJMOV

Na účely reklamačného poriadku sa rozumie

a) Predávajúcim: 2M Interier s.r.o., Hraničná 2, 040 17 Košice

b) spotrebiteľom osoba podľa osobitného predpisu /§2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisoch.

c) produktom výrobok, tovar, alebo služba ktorý predávajúci oprávnený poskytovať v súlade so zápisom v Obchodnom registri, v živnostenskom liste (ďalej len „tovar“)

d) miestom uplatnenia reklamácie je prevádzka 2M Interier s.r.o., Hraničná 2, 040 17 Košice.

e) reklamačným protokolom dokument, ktorým spotrebiteľ uplatňuje právo zo zodpovednosti za vadu tovaru.

3. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO

3.1 Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi, že tovar ,ktorý si zakúpil

a) má požadovanú kvalitu, rozmer a úžitkové vlastnosti udané predávajúcim.(Zákon č. 264/1999Z.z. O technických požiadavkách na výrobky a posudzovaní zhody .)

b) je bez závad

c) zodpovedá zdravotným a hygienickým podmienkam, ktoré ustanovujú osobitné predpisy,

d) predal tovar za cenu uvedenú v cenníku, alebo na základe dohodnutej sumy.

3.2 Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady tovaru, ktoré:

a) existovali pri jeho prevzatí

b) vznikli v priebehu záručnej doby, ktorú poskytol predávajúci, alebo vyplýva z doby uvedenej v tomto reklamačnom poriadku.

3.3 Pri predaji je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad zakúpení tovaru.

4. VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI

4.1 Predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za vady tovaru, ktoré

a) nemožno pokladať za vady, na ktoré nevzťahuje záruka podľa čl. 7,

b) vznikli po ukončení záručnej lehoty, alebo ktoré spotrebiteľ si uplatnil až po jej uplynutí, alebo vznikli prirodzením opotrebením tovaru.

4.2 Predávajúci takisto nezodpovedá za vady tovaru, kde spotrebiteľ nevie dôveryhodne preukázať zakúpenie tovaru od predávajúceho.

5. REKLAMÁCIA TOVARU

5.1 Spotrebiteľ má právo vytknúť vady tovaru zistenej na ním zakúpenom tovare.

5.2 Vadu tovaru spotrebiteľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu . Po tom čo mal možnosť prezrieť si tovar, najneskôr do jedného mesiaca od o dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak spotrebiteľ jeho závalu nevytkne, jeho právo zaniká.

5.3 Ak ide o vadu tovaru, ktorá neexistovala v čase jeho prevzatia spotrebiteľom a vyskytla sa až po jednom mesiaci odo dňa prevzatia tovaru, spotrebiteľ je oprávnený vytknúť vadu tovaru najneskôr však do uplynutia záručnej lehoty. Ak spotrebiteľ nevytkne vadu tovaru do uplynutia záručnej lehoty, jeho právo zaniká.

5.4 Na reklamáciu tovaru, ktorá bola uskutočnená až po uplynutí záručnej lehoty predávajúci neprihliada.

5.5 Predávajúci je povinný spísať o vytknutí vady reklamačný protokol, ktorý obsahuje najmä kto, kedy a kde vytkol vadu tovaru, jej popis a spôsob vybavenia. Vzor protokolu o reklamacii je uvedený v prílohe 1.

6. ZÁRUKA TOVARU

6.1 Predávajúci poskytuje predĺženú záruku len na tovar pri ktorom je to uvedené v záručnom liste, štandardne poskytuje záruku podľa občianskeho zákonníka 24 mesiacov.

6.2 Záručná lehota začína plynúť dňom prevzatia tovaru od predávajúceho.

6.3 Pri výmene tovaru za nový tovar začne plynúť nová záručná lehota odo dňa prevzatia nového tovaru od predávajúceho.

7. VYLÚČENIE ZÁRUKY TOVARU

7.1 Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru, ktoré po ich prevzatí

a) spôsobil spotrebiteľ, alebo iná osoba poškodením tovaru, alebo neodbornou manipuláciou alebo vznikli nezávisle od ich konania vis maior

b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním, alebo používaním na iné účely ako je tovar určený,

c) evidentne mechanicky alebo inak zničeného alebo zjavne poškodeného alebo znečisteného tovaru cudzou látkou, z ktorého je nesporne zrejmé, že ich zničenie, poškodenie alebo znečistenie nemohla spôsobiť spotrebiteľom reklamovaná vada

d) vznikli ako následok svojvoľných úprav, opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou podľa tohto reklamačného poriadku,

e) vznikli ako následok iných neodborných zásahov

f) vznikli nesprávnym skladovaním, neopatrnou neodbornou manipuláciou

8. POSTUP PRI UPLATNENÍ ZODPOVEDNOSTI ZA VADU TOVARU

8.1 Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť zodpovednosť za reklamáciu v mieste uplatnenia reklamácie .Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spísania protokolu o reklamacii a doložením všetkých príslušných dokladov.

8.2 Spotrebiteľ pri reklamacii je povinný predložiť vadný tovar a doložiť doklady o zakúpení tovaru, (dodací list, faktúru, pokladničný bloček) a záručný list (ak bol vystavený predávajúcim, ináč záručný list nahrádza faktúra). Ak spotrebiteľ nepredloží doklad podľa predchádzajúcej vety, predávajúci je oprávnený spísať protokol o reklamacii, avšak upozorní spotrebiteľa, že reklamačné konanie nezačne, kým nebudú splnené formálne náležitosti reklamácie. Na odstránenie formálnych nedostatkov určí predávajúci lehotu, ktorá nemôže byť kratšia ako tri dni.

8.3 Ak spotrebiteľ neodstráni nedostatky podľa odseku 2, predávajúci reklamačné konanie zastaví.

9. PROTOKOL O REKLAMÁCI

Pri uplatnení reklamácie je zodpovedná osoba povinná spísať reklamačný protokol o reklamacii, ktorý po spísaní spotrebiteľ potvrdí. Jedno vyhotovenie protokolu zostáva spotrebiteľovi. Predávajúci je povinný spracovávať údaje ochrane spotrebiteľa /zákon č 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov./

10. DOBA NA POSÚDENIE TOVARU

Ak tovar pri reklamacii treba odborne posúdiť, lehota ne jej vybavenie nemôže presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto doby sa nezapočíta doba, ktorú zavinil spotrebiteľ svojim konaním, alebo nespôluprácou.

11. ODSTRÁNENIE ZÁVADY

11.1 Spotrebiteľ má právo žiadať aby

- a)** ak ide o odstrániteľnú vadu tovaru: predávajúci ju podľa možností odstráni bez zbytočného odkladu, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej lehoty a na svoje náklady, predávajúci vadný tovar vymenil, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady na cenu tovaru a závažnosť vady,
- b)** ak ide o neodstrániteľnú vadu tovaru: predávajúci vymenil tovar za nezávadný, ak vadu nemožno odstrániť a táto vada bráni riadnemu užívaniu tovaru

11.2 predávajúci poskytol primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru, ak ide o vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru.

12. PREVZATIE TOVARU

12.1 Ak spotrebiteľovi vznikne povinnosť prevziať tovar od predajcu a spotrebiteľ ho neprevezme v lehote, ktorú mu na to predávajúci určil, predávajúci je oprávnený účtovať skladné v sume 1 Eur/1m³ tovaru denne, lehota prebrania tovaru nesmie byť kratšia ako 10 dní.

12.2 Ak spotrebiteľ neprevezme tovar ani po opätovnej výzve, predávajúcemu vznikne právo tovar držať, užívať ho, alebo zaslať spotrebiteľovi na jeho náklady.

13. VYBAVENÁ REKLAMÁCIA

Ak predávajúci odstráni vadu tovaru, alebo vadný tovar vymenil za tovar nezávadný podľa tohto reklamačného poriadku, považuje sa reklamácia za vyriešenú. Vybavenie reklamácie za zaznamená do reklamačného protokolu. Pri vybavení reklamácie predávajúci vydá spotrebiteľovi jedno vyhotovenie reklamačného protokolu s príslušným záznamom.

14. ZÁVER

14.1 Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok sa postupuje podľa : Zákon č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona SNR č.372/1990Zb. O priestupkoch v znení neskorších predpisov, Občianskym zákonníkom.

14.2 Tento reklamačný poriadok sa na vybavenie reklamácie, opravu tovaru vzťahuje primerane!

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1. apríla 2010.