



REKLAMAČNÉ PODMIENKY

I. Rozsah uplatnenia

Týmito Reklamačnými podmienkami sa upravuje reklamačné konanie medzi firmou AZ FLEX s.r.o. Žilina (ďalej len „dodávateľ“) a zmluvnými odberateľmi (ďalej len „odberateľ“), ako aj reklamácie konečných zákazníkov (ďalej len „spotrebiteľ“ alebo „zákazník“). Reklamačné podmienky upravujú reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom č. 401/1964 Zb., Obchodným zákonníkom - Zákon č. 513/1991 Zb.z. (všetky menované zákony v znení neskorších právnych predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

II. Sortiment, na ktorý sa vzťahujú Reklamačné podmienky

Tieto Reklamačné podmienky sa vzťahujú na všetok tovar, ktorý predáva dodávateľ odberateľom: tepelné izolácie pre rozvody a zariadenia chladenia, kúrenia, sanity, VZT, klimatizácie, priemyselných aplikácií; povrchové materiály izolácií do exteriéru a interiéru; stavebné izolácie a systémy do priečok, striech, podláh, fasád; kazetové stropné podhlľady; interiérové a fasádne dekoračné prvky a ďalší tovar, s ktorým obchoduje dodávateľ.

III. Miesto reklamácie výrobkov

Predávajúci reklamujú všetky práva zo zodpovednosti za vady u dodávateľa tovaru, alebo v servisných strediskách výrobcov, pokiaľ sú uvedení.

Spotrebiteľ uplatňuje všetky práva zo zodpovednosti za vady a náhradu škody u predávajúceho.

IV. Postup pri vybavovaní reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť vždy, keď dodaný tovar vykazuje funkčné, vzhľadové alebo iné závady, skryté alebo zjavné, ktoré bránia jeho užívaniu pre účel, na ktorý bol výrobcom určený.

Spotrebiteľ je povinný pri reklamacii predložiť u predajcu tieto doklady:

- doklad o zaplatení výrobku alebo potvrdený dodací list
- písomné uvedenie všetkých väd výrobku, resp. tovaru na reklamačnom protokole

Predávajúci vydá spotrebiteľovi doklad o uplatnení reklamácie.

Doklad musí obsahovať:

- dátum uplatnenia reklamácie
- reklamované vady
- návrh na riešenie reklamácie zo strany spotrebiteľa

Pod pojmom Reklamačný protokol sa rozumie písomný alebo interaktívny protokol, na základe ktorého si odberateľ môže uplatniť nároky z väd tovaru u dodávateľa a zároveň reklamovať vadný tovar.

Reklamačný protokol by mal obsahovať minimálne tieto náležitosti:

- číslo reklamácie
- číslo objednávky, resp. číslo dodacieho listu
- dátum a miesto dodania tovaru
- dátum a miesto zistenia vady a opis vady tovaru
- určenie miesta, kde sa tovar nachádza v čase reklamácie
- fotodokumentácia
- navrhovaný spôsob riešenia reklamácie
- dátum vyhotovenia a podpis osoby vybavujúcej reklamáciu

V. Spôsob rozhodovania o reklamacii

Dodávateľ je povinný do 7 pracovných odo dňa doručenia Reklamačného protokolu rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie. V prípade potreby vykonať obhliadku tovaru dodávateľ v súčinnosti s odberateľom bezodkladne zabezpečí obhliadku tovaru a rozhodne o oprávnenosti reklamácie. Odberateľ poskytne dodávateľovi plnú súčinnosť, aby obhliadku tovaru mohol vykonať.



VI. Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté:

- a) mechanickým poškodením silou alebo nárazom,
- b) pôsobením nevhodných pracovných podmienok (prašnosť, vlhkosť, teplota, nesprávne skladovanie, chemické pôsobenie a pod.),
- c) neodbornou manipuláciou, montážou, demontážou, inštaláciou a zlou údržbou,
- d) používaním tovaru v rozpore s návodom na použitie,
- e) zásahom neoprávnenej osoby do výrobku, resp. tovaru pri inštalácii alebo pri používaní.

Dodávateľ nezodpovedá za tie vady tovaru, ktoré vznikli v dôsledku porušenia povinností odberateľom a nezodpovedá ani za vady tovaru, o ktorých kupujúci v čase uzavretia kúpnej zmluvy alebo pri prevzatí tovaru vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa kúpna zmluva uzavrela, musel vedieť alebo vedieť mal.

Odberateľovi zanikajú práva a nároky z väd tovaru ako aj z väd, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, ktoré:

- odberateľ neoznámil v súlade s týmito Reklamačnými podmienkami
- odberateľ nezistil pri prevzatí, pretože nevykonal prezretie dodaného tovaru v súlade s Rámcovou kúpnu zmluvou a týmito Reklamačnými podmienkami alebo ho nevykonal s odbornou starostlivosťou (zjavné vady tovaru)
- odberateľ uplatnil reklamácie po uplynutí lehoty na ich uplatnenie podľa týchto Reklamačných podmienok alebo Záručného listu

VII. Záručná doba a záručné podmienky

Ak je na tovar poskytovaná záruka, musí byť vada oznámená doručením kompletne vyplneného Reklamačného protokolu (e-mailom, poštou, faxom) dodávateľovi alebo spísaním protokolu priamo u dodávateľa. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

Takmer každý výrobca má vlastné záručné podmienky, ktoré sú dodávané spolu s tovarom alebo sú uverejnené na web stránke výrobcu. Každý odberateľ by sa mal oboznámiť s konkrétnymi záručnými podmienkami najneskôr pri kúpe tovaru, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam.

Záruka začína plynúť dňom prevzatia tovaru odberateľom od dodávateľa. V prípade, že odberateľ nie je spotrebiteľom, má nárok na predĺženie vyššie uvedených záručných lehôt o preukázateľný počet dní, ktorý uplynul medzi zakúpením tovaru od dodávateľa a predajom tovaru spotrebiteľovi, avšak maximálne o 30 dní.

Ak je pre posúdenie reklamácie potrebné vypracovanie posudku treťou stranou, prerušuje sa po dobu jeho vypracovania 30-dňová lehota pre vybavenie reklamácie. Posúdenie treťou nezávislou osobou si môže v lehote stanovenej v reklamačných podmienkach vyžiadať dodávateľ, odberateľ aj spotrebiteľ.

Nárok uplatniť zodpovednosť za vady dodaného tovaru, okrem zjavných väd, môže kupujúci uplatniť v záručnej dobe 24 mesiacov, pokiaľ nie je dĺžka záručnej doby v kúpnej zmluve alebo v osobitnom záručnom liste uvedená inak.

VIII. Vybavenie reklamácie

Doba na vybavenie reklamácie môže trvať max. 30 dní, pokiaľ sú splnené všetky podmienky vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku.

Reklamácia môže byť riešená: opravou, výmenou, zľavou z kúpnej ceny, vrátením peňazí alebo zamietnutím zo strany výrobcu.

Nároky z väd tovaru zmluvných predajcov sa môžu uplatniť podľa § 436 a násl. ustanovení Obchodného zákonníka.

Ak spotrebiteľ alebo odberateľ nespĺňajú podmienky reklamácie, bude reklamácia zo strany dodávateľa vybavená v súlade s týmito reklamačnými podmienkami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby jeho zákonné práva neboli dotknuté.

Reklamácia nebude uznaná ani v prípade, že výrobca hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je spôsobený vadou výrobku, ale že ide o nedostatok pri montáži alebo chybu vzniknutú pri prevoze alebo manipulácii s tovarom.

Pri neoprávnenej reklamacii budú spotrebiteľovi, resp. odberateľovi fakturované náklady spojené s riešením reklamácie. Jedná sa o náklady na dopravu vadného výrobku na posúdenie k dodávateľovi alebo výrobcovi.

IX. Tieto reklamačné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 01.01.2010