

Reklamačný poriadok

Všeobecné ustanovenia

Spoločnosť QUADROFLEX s. r. o. Nová Osada 11, Dunajská Streda (ďalej len "Predávajúci") vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len "reklamačný poriadok"), ktorý je v súlade s § 18 ods. 1 zákona c. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona c. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „Kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

Poskytovanie služieb predávajúcim sa riadi podľa Rámцovej kúpnej zmluvy Predávajúceho, Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka. Kupujúcim je fyzická osoba - podnikateľ, alebo právnická osoba pričom právnická osoba je vždy zastúpená fyzickou osobou.

Zodpovednosť predávajúceho a nebezpečenstvo škody na tovare

Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade s kúpnuou zmluvou, t.j. že dodaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti v zmluve uvádzané predajcom, výrobcom, alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá technickým požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza, alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

- Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho.

Podmienky a postup pri reklamáciách

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má kupujúci právo vadu reklamovať. Podmienkou uznania reklamácie je, aby bola uplatnená v záručnej lehote. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi, alebo všeobecnými hygienickými zásadami. - Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v návode na obsluhu a v záručnom liste, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenými vlastnosťami a ďalej nesmie porušiť plomby v častiach kde je tovar plombovaný.

Reklamácia musí mať písomnú formu. Kupujúci uplatňuje reklamáciu v prevádzke spoločnosti QUADROFLEX, s.r.o. Nová Osada 11, 929 01 Dunajská Streda, alebo ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste pre spotrebiteľa bližšom, uplatní právo na opravu u podniku určeného k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky. Reklamácie doručené poštou, faxom, e-mailom alebo osobne, predávajúci prijíma na adrese prevádzky firmy v čase otváracích hodín. Predávajúci písomne (mail, fax, list) potvrdí prebratie reklamácie a informuje kupujúceho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom.

Kupujúci môže písomne oznámiť reklamáciu a uplatniť nárok na jej odstránenie u predávajúceho kedykoľvek počas záručnej lehoty. Ak už záručná lehota uplynula, považuje sa reklamácia zo strany predávajúceho za pozáručnú.

Predávajúci oboznámi kupujúceho o výsledku reklamácie do 3 pracovných dní, v zložitejších prípadoch do 30 dní od dňa podania reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

Reklamácia musí obsahovať najmä údaje o kupujúcom a predmete reklamácie. Kupujúci k reklamácii priloží všetky doklady o kúpe (faktúra, pokladničný doklad). Predávajúci si vyhradzuje právo vyžiadať ďalšie doklady o výrobku najmä v prípade, že vzniknú pochybnosti o pôvode výrobku, alebo o spôsobe použitia. Ak ide o výrobok s predĺženou záručnou lehotou je kupujúci povinný predložiť aj potvrdený a riadne vyplnený záručný list QUADROFLEX s.r.o.

Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo kupujúci nedoloží požadované doklady bez zbytočného odkladu, predávajúci má právo vyzvať kupujúceho, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neoprávnenú. Ak aj po tomto upozornení kupujúci nedodá požadované doklady do 5 pracovných dní, reklamácia sa považuje za vybavenú s výslednom neoprávnená reklamácia. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých kupujúci nedodal požadované doklady.

Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení - faktúra. Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale kupujúci ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka od dátumu prevzatia spotrebiča, nie však dlhšia, hoci dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

Predávajúci nezodpovedá za vady výrobku a neposkytuje záruku:

- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru a jeho nesprávnym či nadmerným používaním
- spojené s porušením ochrannej plomby na tovare, – spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.
- v prípade výrobkov dovezených z cudziny
- spôsobené neodbornou montážou zariadenia
- ktoré vznikli ako následok zlyhania, alebo zlej montáže inej súčiastky, alebo komponentu mimo spotrebič (napr. zle riešený odvod spalín, nezariadenie redukčného tlakového zariadenia pred spotrebič atď)

II.6. Dĺžka záručnej doby:

- na nový výrobok 24 mesiacov na predaj náhradného dielu 24 mesiacov
- predĺžená QUADROFLEX záruka 36 mesiacov
- na predaj náhradného dielu 24 mesiacov

Predĺžená QUADROFLEX záruka

Predĺžená QUADROFLEX záruka je nadštandardnou zárukou na ktorú nemá kupujúci automaticky nárok. Bude poskytnutá len v prípade, že kupujúci použil výrobok na ďalší predaj konečnému spotrebiteľovi. Ak sa na tovar poskytne predĺžená QUADROFLEX záruka, je predávajúci povinný vydať kupujúcemu pri predaji riadne vyplnený a potvrdený záručný list QUADROFLEX, v ktorom sú určené podmienky a rozsah tejto záruky, ktoré nie sú zverejnené v tomto reklamačnom poriadku. Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby a kupóny potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list nie je kompletne vyplnený a chýba najmä podpis a razítko inštalačnej firmy a záznam o periodických kontrolách, kupujúci stráca nárok na predĺženú QUADROFLEX záruku.

Predĺžená QUADROFLEX záruka sa nevzťahuje na prácu a cestovné náklady technika. Tieto náklady si v plnom rozsahu hradí kupujúci.

V rámci predĺženej QUADROFLEX záruky bude oprávnená reklamácia riešená vždy len opravou alebo výmenou súčiastky alebo celého výrobku; kupujúci nemá z dôvodu väd výrobku právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, a to bez ohľadu na počet porúch alebo počet predchádzajúcich opráv. Predĺžená QUADROFLEX záruka začína prvým nasledujúcim dňom po skončení zákonnej 24 mesačnej záruky a končí uplynutím 3 rokov (36 mesiacov) od tohto dňa .

Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže v rámci záruky kupujúci požadovať:

- a) bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb
- b) výmenu chybné súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajú iba súčiastky alebo dielca

Neodstrániteľné chyby

Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať počas záručnej doby zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.

Vybavenie reklamácie poskytnutím zľavy

Ak kupujúci požiada o zľavu, môže byť reklamácia vybavená poskytnutím tejto zľavy. Zľava na tovare je poskytovaná vtedy, ak sa jedná o neodstrániteľné vady, ktoré ale nebránia riadnemu užívaniu tovaru podľa jeho určenia. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah chýb reklamovaného tovaru.

Neopodstatnená reklamácia

Pri neopodstatnenej reklamáci má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom a riešením reklamácie. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar. Za neopodstatnenú sa považuje najmä reklamácia spôsobená zanedbaním údržby, nevhodným používaním výrobku, neodbornou montážou.

Náklady spojené s oprávnenou reklamáciou uhradza predávajúci iba v prípade vopred odsúhlasenej výšky nákladov.

Závěrečné ustanovenia

Ak sa kupujúci a predávajúci nedohodnú inak, riadia sa ostatné právne vzťahy ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom príslušnými ustanoveniami obchodného alebo občianskeho zákonníka.

Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov, alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi predávajúci zverejnením v priestoroch firmy na viditeľnom a dostupnom mieste a na svojej internetovej stránke www.quadroflex.sk.

Schválil:

Robert Takács, konateľ

15.05.2013 Platnosť reklamačného poriadku od 1.6.2013

V Dunajskej Strede