



Termet S.A.
ul. Długa 13, 58-160 Świebodzice
POLAND
WEB: termet.com.pl
E-mail: sprzedaz@termet.com.pl
E-mail: serwis@termet.com.pl

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE VÝROBKY ZNAČKY Termet platný od 1.1.2015

Spoločnosť Termet S.A.. Świebodzice, Poland (ďalej ako „**Výrobca**“) týmto reklamačným poriadkom oboznamuje Obchodného partnera (ďalej ako „**Obchodník**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej ako „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv pre výrobky značky Termet podľa nasledovného:

§ 1. Úvodné ustanovenia

A1.

Reklamačný poriadok stanovuje postup **Obchodníka** a **Výrobcu** v prípade, že aj napriek snahe a úsiliu **Výrobcu** o zachovanie vysokej kvality ponúkaných výrobkov, vznikne zo strany **Obchodníka** oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaných výrobkov.

A2.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník („ďalej ako „**Občiansky zákonník**“) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

§ 2. Vady výrobkov

B1.

V zmysle **Občianskeho zákonníka** rozlišujeme vady výrobku na:

- A) odstrániteľné vady,
- B) neodstrániteľné vady.

B2.

Pri odstrániteľnej vade výrobku má **Obchodník** právo, aby bola táto vada bezplatne, v stanovenom termíne a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia rozhoduje **Výrobca**.

B3.

Ak výrobok ešte nebol používaný, môže **Obchodník** namiesto opravy žiadať výmenu výrobku. To isté sa týka aj príslušenstva výrobku.

B4.

V prípade, že má výrobok súčasne niekoľko odstrániteľných väd, pričom každá z nich bráni v riadnom používaní výrobku, má **Obchodník** právo rozhodnúť sa, či uplatní právo na výmenu alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká vada, aká bola najmenej dvakrát v záručnej dobe opravovaná, vyskytne tretíkrát.

B5.

Pri reklamáciách **neodstrániteľnej vady výrobku** má **Obchodník** právo na:

- A) výmenu výrobku,
- B) vrátenie peňazí,
- C) primeranú zľavu z ceny výrobku.

B6.

Právo na výmenu alebo na vrátenie peňazí má **Obchodník** iba vtedy, ak sa nemôže pre neodstrániteľnú vadu výrobok riadne používať. Závisí od neho, či si uplatní právo na výmenu výrobku alebo na vrátenie peňazí. No ak sa pre jednu z týchto možností rozhodne, nemôže svoju voľbu meniť. Iba vtedy ak sa výmena výrobku stane nemožnou. Napríklad preto, lebo **Výrobca** už tento výrobok nedodáva. Ak **Obchodník** reklamuje výrobok, ktorý má neodstrániteľnú vadu, ale napriek tomu ho chce zakúpiť ako výrobok bez väd, má právo si naň uplatňovať iba zľavu.

§ 3. Vyňatie z reklamačného konania

C1.

Z reklamačného konania sú vyňaté nasledovné vady výrobku:

- A) poškodenie výrobku neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou,
- B) porušenie ochranných pečatí a nálepiek,
- C) násilné poškodenie,
- D) opotrebenie používaním,
- E) poškodenie pri živelných katastrofách (napríklad: vodou, ohňom, statickou a atmosférickou elektrinou alebo pri extrémnych podmienkach)

C2.

Obchodník nesmie zaradiť do predaja výrobok, na ktorom zistil vadu.

C3.

Opotrebovanie alebo životnosť, charakteristické pre daný materiál sa nepovažuje za vadu výrobku.

C4.

Ak **Obchodník** poškodí výrobok napr. neodbornou manipuláciou, preberá všetky náklady na vybavenie reklamácie.

§ 4. Záručné podmienky

D1.

Záručná doba je stanovená na 24 mesiacov u predaného výrobku.

D2.

Pokiaľ je k používaniu výrobku potrebná montáž a uvedenie výrobku do prevádzky oprávnenou osobou, začína záručná doba plynúť od dátumu uvedenia výrobku do prevádzky. Doba uvedenia výrobku do prevádzky nesmie byť dlhšia, ako 21 dní o dátumu predaja výrobku.

D3.

Záruka sa nevzťahuje na vadu výrobku, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena výrobku.

D4.

Pri oprave výrobku, ktorý už nie je v záručnej dobe je záručná doba na opravu 3 mesiace.

D5.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej sa nemohol výrobok používať z dôvodu záručnej opravy výrobku.

D6.

Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou výrobku, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnej údržbe, môže výrobok vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

§ 5. Povinnosti a práva Obchodníka

E1.

Ak pri reklamácií dôjde k výmene výrobku, záručná doba začína plynúť znova od dátumu prevzatia nového výrobku. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

E2.

V prípade, že výrobok vykazuje zjavné chyby, alebo je výrobok dodaný v poškodenom transportnom obale, je **Obchodník** oprávnený ho neprevziať. Vtedy má **Obchodník** podľa svojho rozhodnutia nárok na náhradné plnenie alebo na vrátenie kúpnej ceny.

E3.

V rámci záručnej doby má **Obchodník** právo na uplatnenie reklamácie vád, ktoré nevznikli jeho zavinením. O opodstatnenosti rozhoduje **Výrobca**. **Obchodník** má právo reklamovať vady výrobného charakteru alebo vady vzniknuté poškodením pri preprave či skladovaním a to v rámci záručnej doby.

E4.

Po uplynutí záručnej lehoty právo na záruku zanikne. **Obchodník** má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní.

E5.

V prípade, že **Výrobca** túto zákonnú lehotu nedodrží, má **Obchodník** právo rozhodnúť sa, či bude požadovať výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.

E6.

Ak do pol roka nájde **Obchodník**, prípadne zákazník na výrobku vadu a v tom období ju aj reklamuje, platí pravidlo, že ide o vadu zjavnú už v deň prevzatia tovaru. A to aj napriek tomu, že táto vada v skutočnosti pri kupovaní výrobku nebola zjavná. Po uplynutí šesťmesačnej lehoty musí dokázať **Obchodník**, že chybu na výrobku nespôsobil on sám, prípadne zákazník. To znamená, že ak mu **Výrobca** reklamáciu neuzná, môže poslať výrobok na odborný posudok do autorizovanej skúšobne. Ak odborný posudok dosvedčí, že vada na výrobku bola spôsobená nekvalitným materiálom, alebo výrobnou vadou, reklamáciu **Výrobca** uzná. Zároveň **Obchodníkovi** preplatiť náklady za vypracovanie posudku.

E7.

Obchodník je povinný podať zákazníkovi informácie o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o realizácii prípadnej opravy a o dobe jej trvania

§ 6. Povinnosti a práva Výrobcu

F1.

Výrobca zodpovedá za to, že výrobok má požadovanú kvalitu, hmotnosť a definované rozmery, musí byť bez vád a musí zodpovedať technickým normám.

F2.

Výrobca zodpovedá aj za vady výrobku, o ktorých nevedel pri predaji, ktoré sa prejavajú až pri používaní výrobku, ktorý je v záručnej lehote.

F3.

Ak má výrobok vady, o ktorých **Výrobca** vie, je povinný na ne **Obchodníka** upozorniť. Pokiaľ je potrebné pri používaní výrobku postupovať podľa návodu, **Výrobca** je povinný dodávať výrobok s Návodom na používanie v slovenskom jazyku.

§ 7. Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií – Nepoužívaný výrobok

G1.

Miestom uplatnenia reklamácie nepoužívaného výrobku je v obchodné miesto **Obchodníka**.

G2.

Reklamáciu zo strany **Výrobca** zabezpečuje poverený pracovník **Výrobca**.

G3.

Obchodník alebo ním poverený pracovník a **Výrobca** alebo ním poverený pracovník by mali o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

G4.

Obchodník uplatňuje reklamáciu výrobku s dokladom o kúpe t.j. pokladničným dokladom pri nákupe v hotovosti, alebo faktúrou pri bezhotovostnom predaji, ktorý slúži zároveň ako záručná knižka. Pokiaľ má výrobok samostatnú záručnú knižku, tento je potrebné priložiť (v tomto prípade nestačí iba doklad o kúpe).

G5.

Reklamovaný výrobok musí byť riadne zabalený v pôvodnom obale **Výrobca** a musí byť kompletný, to znamená, zabalený vrátane jeho príslušenstva.

G6.

Poverený pracovník **Výrobca** v spolupráci s **Obchodníkom** zdokumentuje predmetnú reklamáciu, vystaví reklamačný protokol, dohodne spôsob vybavenia reklamácie a zabezpečuje jej vybavenie.

G7.

Obchodník sa ďalej riadi pokynmi povereného pracovníka **Výrobca**. Informácie o stave reklamácie, poskytuje poverený pracovník, ktorý reklamáciu zo strany **Výrobca** zabezpečuje.

G8.

V prípade výmeny výrobku za nový, je **Obchodník** pri prevzatí nového výrobku od prepravcu reklamovaný výrobok odovzdať prepravcovi. Výmena musí byť dôsledne zdokumentovaná.

§ 8. Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií – Používaný výrobok

H1.

Používaný výrobok je výrobkom, ktorý bol riadne namontovaný a uvedený do prevádzky oprávnenou osobou v mieste zákazníka – pokiaľ to **Výrobca** vyžaduje.

H2.

Zákazník môže uplatniť reklamáciu na vadu výrobku dvomi spôsobmi:

- A) u Partnera, kde výrobok zakúpil,
- B) priamo u Servisného partnera **Výrobca**.

H3.

V prípade H2.. A) **Obchodník** vyhľadá zákazníkovi Servisného partnera **Výrobca**, ktorý potom zabezpečuje odstránenie reklamovanej vady výrobku.

V prípade H2. B) zákazník priamo uplatní reklamáciu u Servisného partnera **Výrobca**, najbližšie pôsobiaceho k miestu svojho bydliska. Tento následne reklamovanú vadu odstráni.

H4.

Dokladom k pre uplatnenie reklamácie používaného výrobku je:

- A) pokladničný doklad, resp. faktúra na kúpu výrobku, alebo
- B) záručná knižka.

Záručnú knižku je potrebné predložiť pri používanom výrobku, ktorý si vyžaduje jeho uvedenie do prevádzky oprávnenou osobou. V tomto prípade musí byť záručná knižka riadne vyplnená – časť pre **Obchodníka** a časť pre oprávnenú osobu, ktorá montáž realizovala. Súčasne musí byť v záručnej knižke zreteľne uvedený dátum uvedenia výrobku do prevádzky.

H5.

Servisným partnerom je servisná organizácia riadne vyškolená **Výrobcom** a s platným osvedčením **Výrobcu**.

H6.

Servisný partner postupuje pri odstraňovaní vady výrobku – vybavovaní reklamácie v zmysle ustanovení **Servisného manuálu pre výrobky značky Termet**, ktorú sú vydané **Výrobcom**.

H7.

Zoznam servisných partnerov **Výrobcu** je možné nájsť:

- A) na Webovej stránke **www.termet.com.pl**,
- B) v sprievodnej dokumentácii, ktorá je zabalená ku každému výrobku,
- C) u **Obchodníka**, ktorý predáva výrobky **Výrobcu**,
- D) priamo u **Výrobcu** na e-mailovej adrese **serwis@termet.com.pl**.

H8.

Všetky pripomienky, dotazy na postup pri vybavovaní reklamácie, sťažnosti na priebeh reklamácie a podobne je potrebné uplatniť u Servisného technika **Výrobcu** v sídle **Výrobcu** na týchto kontaktných údajoch:

Telefón: 0048 74 85 60 628
WEB: termet.com.pl
E-mail: serwis@termet.com.pl

alebo u Obchodného manažéra pre Slovensko **Výrobcu** na týchto kontaktných údajoch:

Telefón: 00421 911 643 625
E-mail: d.pisarcik@termet.com.pl

Záverečné ustanovenia

I1.

Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

I2.

V prípade akejkoľvek reklamácie výrobku informuje **Obchodník Výrobcu** o uplatnení reklamácie na výrobok.

I3.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2015.

I4.

Servisný manuál pre výrobky značky Termet, je k dispozícii pre nahliadnutie zákazníkov u **Obchodníka**.