	V.I.Trade s.r.o. Novozámocká 102, 949 05 Nitra	Strana: 1 z 6
	REKLAMAČNÝ PORIADOK	

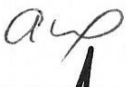



SM 13
REKLAMAČNÝ PORIADOK


vypracovaný v súlade so Zákonom č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov

Vydanie č.: **1**

Účinnosť od: *1.8.2020*

	Meno, priezvisko, titul	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:	Ing. Jana Ácsová	riaditeľka ekonomického oddelenia	<i>24.7.2020</i>	
Schválil:	Ing. Juraj Bronček	konateľ spoločnosti	<i>30.7.2020</i>	
	Ing. Mario Veneni	konateľ spoločnosti		

„Tento dokument je vlastníctvom spoločnosti V.I.Trade s.r.o. a jeho kópiu je možné vykonať len so súhlasom konateľa spoločnosti alebo manažéra kvality. Distribúcia dokumentu mimo spoločnosti je zakázaná.“

	V.I.Trade s.r.o. Novozámocká 102, 949 05 Nitra	Strana: 2 z 6
	REKLAMAČNÝ PORIADOK	

Postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady („ďalej len reklamácií“)

S reklamáciami faktúr za dodávky tovaru sa prosím obráťte na: **vit@vit.sk**

Informácie o dodávke tovaru Vám budú poskytnuté na: **vit@vit.sk**

V prípade vady dodaného tovaru postupujte nasledovne:

1. Kto je oprávnený uplatniť si v spoločnosti V.I.Trade s.r.o. reklamáciu?

V zmysle príslušných právnych predpisov reklamáciu je oprávnený uplatniť si u **predávajúceho** vždy **kupujúci**.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Na účely tohto reklamačného poriadku je spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.


Ak je kupujúcim osoba, ktorá nie je spotrebiteľ, zodpovednosť za vady sa riadi ustanoveniami kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi kupujúcim a predávajúcim, ak nie je zmluva, tak príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť firme V.I.Trade s.r.o. potrebnú súčinnosť pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

2. Kedy je možné uplatniť si reklamáciu?

- **predávajúci** je povinný dodať tovar v množstve, akosti, a vyhotovení, ktoré určuje zmluva (objednávka), a musí ho zabaliť alebo vybaviť na prepravu spôsobom dohodnutým alebo ak spôsob nie je dohodnutý, spôsobom, ktorý je obvyklý pre daný tovar v obchodnom styku, alebo ak nemožno tento spôsob určiť, spôsobom potrebným na uchovanie a ochranu tovaru. Ak predávajúci poruší tieto povinnosti, má tovar vady,
- **kupujúci** je povinný pri prebratí dodaného tovaru tento tovar starostlivo prekontrolovať a to hlavne:
 - o úplnosť dodávky,
 - o stav dodávky (poškodenie vonkajšieho obalu), hlavne pri zásielke doručovateľskou firmou,
 - o dodržanie podmienok prepravy tovaru.
- **predávajúci** zodpovedá za vady tovaru, ktoré sa prejavia na tovare počas trvania doby ich použiteľnosti,
- **predávajúci** zodpovedá za vady tovaru, ktoré sa prejavia počas doby použiteľnosti v záručnej dobe,
- **predávajúci** zodpovedá za kvalitu dodaného tovaru, ktorý musí zodpovedať zmluvným podmienkam,
- právo na uplatnenie reklamácie sa uplatňuje len na vady nezavinené **kupujúcim**,

„Tento dokument je vlastníctvom spoločnosti V.I.Trade s.r.o. a jeho kópiu je možné vykonať len so súhlasom konateľa spoločnosti alebo manažéra kvality. Distribúcia dokumentu mimo spoločnosti je zakázaná.“

	V.I.Trade s.r.o. Novozámocká 102, 949 05 Nitra	Strana: 3 z 6
	REKLAMAČNÝ PORIADOK	

- **predávajúci** nezodpovedá za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, ak tieto vady boli spôsobené vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci plnil svoj záväzok,
- **predávajúci** nezodpovedá za vzhľadové vady, na ktoré poskytol dodatkovú zľavu v dohodnutej výške z ceny tovaru, pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vady, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena,
- na tovar, na ktorý sa vzťahuje odborná inštalácia a ktorý je preukázateľne nainštalovaný neodborne sa reklamácia nevzťahuje,
- pri dodaní náhradného tovaru je **predávajúci** oprávnený požadovať, aby mu na vlastné náklady **kupujúci** vrátil zapožičaný náhradný tovar v stave, v akom mu bol dodaný.


3. Ako si uplatniť reklamáciu?

- reklamáciu je potrebné uplatniť:
 - o osobne v sídle firmy alebo jej pobočky,
 - o písomne na adrese: **V.I.Trade s.r.o., Novozámocká 102, 949 05 Nitra,**
 - o emailom na adrese: **vit@vit.sk.**
- množstvo dodaného tovaru a obal tovaru je **kupujúci** povinný reklamovať ihneď pri dodaní tovaru,
- nedodržanie podmienok prepravy tovaru je potrebné reklamovať ihneď pri dodávke tovaru, iné vady tovaru je potrebné uplatniť počas trvania doby ich použiteľnosti podľa záručného listu tovaru,
- reklamovaný tovar musí vrátiť **kupujúci** v pôvodnom stave (neoznačený bez etikiet) v nepoškodenom obale.

4. Aké sú lehoty na uplatnenie reklamácie?

- ak nie je na záručnom liste uvedené inak, je **záručná doba 24 mesiacov**, to platí aj pre výrobky, kde je záručný list nahradený pokladničným dokladom,
- ak ide o použitú vec, je **záručná doba 12 mesiacov** po dohode s kupujúcim,
- **záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim**, ak uvádza do prevádzky zakúpenú vec iný oprávnený dodávateľ, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia výrobku do chodu, najneskôr však do 3 týždňov od prevzatia tovaru,
- doba od uplatnenia reklamácie až po dobu, keď si bol kupujúci povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta, ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru,
- reklamáciu je predávajúci alebo iná povinná osoba vybaviť 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, po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu,

„Tento dokument je vlastníctvom spoločnosti V.I.Trade s.r.o. a jeho kópiu je možné vykonať len so súhlasom konateľa spoločnosti alebo manažéra kvality. Distribúcia dokumentu mimo spoločnosti je zakázaná.“

	V.I.Trade s.r.o. Novozámocká 102, 949 05 Nitra	Strana: 4 z 6
	REKLAMAČNÝ PORIADOK	

ktorú nemožno odstrániť, predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie,

- predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie, predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

5. Ako postupovať v prípade neodstrániteľnej vady?

- kupujúci má právo na výmenu alebo odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) v prípade 2x opakovanej tej istej závady na výrobku v záručnej dobe, závady musia byť zaznamenané v záručnom liste a potvrdené povereným zmluvným servisným strediskom,
- ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

6. Ako postupovať v prípade odstrániteľnej vady?

- ak ide o uznanú vadu predávajúcim, ktorú je možné odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a odborne odstránená,
- v prípade, že bola vada zistená ešte pred použitím, môže kupujúci namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, resp. ak sa vada dotýka súčasti výrobku- výmenu poškodeného dielu,
- pri preberaní tovaru v prípade zistenia chybnej kvantity (množstva) za účasti oboch strán, je predávajúci tovar doplniť, prípadne vyhotoviť reklamačný záznam a čo v najkratšom termíne chýbajúci tovar doplniť.

7. Aké podklady je potrebné k reklamácií zaslať?

- vyplnený reklamačný záznam, ktorý tvorí prílohu tohto Reklamačného poriadku,
- vadný tovar,
- kópiu dodacieho listu – číslo faktúry.
- pokladničný doklad.

8. Čo je nebezpečenstvo škody na tovare?

- nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo ak tak neurobí včas, v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci poruší zmluvu tým, že tovar neprevezme,
- ak je predávajúci podľa zmluvy povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste na prepravu tovaru kupujúcemu, prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním dopravcovi v tomto mieste,

	V.I.Trade s.r.o. Novozámocká 102, 949 05 Nitra	Strana: 5 z 6
	REKLAMAČNÝ PORIADOK	

- ak kúpna zmluva zahŕňa povinnosť predávajúceho odoslať tovar, ale predávajúci nie je povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, keď sa tovar odovzdá prvému dopravcovi na prepravu do miesta určenia,
- škoda na tovare, ktorá vznikla po prechode jej nebezpečenstva na kupujúceho, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže ku škode na tovare došlo v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho, tieto účinky nenastanú, ak kupujúci využil svoje právo požadovať dodanie náhradného tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť.

9. Kedy vzniká náhrada nevyhnutných nákladov?

- kupujúci má právo na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady, toto právo musí oznámiť predávajúcemu najneskôr do 7 dní od vzniku škody,
- na základe oznámenia je predávajúci resp. ním poverená osoba povinná vykonať fyzickú obhliadku, najneskôr do 14 dní po oznámení vzniknutej škody,
- ak nebude vykonaná obhliadka vzniknutej škody v stanovenom termíne z viny predávajúceho, bude škoda uznaná v plnej výške náhrady,
- ak nebude obhliadka vykonaná z dôvodu kladenia prekážok kupujúcim, a to v termíne do 30 dní po vzniku škody, do ktorej musí byť uplatnené právo na náhradu škody spôsobenej na majetku z dôvodu vady výrobku, toto právo zaniká,
- uplatnenie náhrady za škodu spôsobenú vadou výrobku je možné na základe predložených dôkazov a dokladov, týkajúcich sa škôd a výšky opráv v odhadovanom rozsahu podľa zápisu z fyzickej obhliadky,
- v prípade nehody pri riešení náhrady spôsobenej vadou výrobku, môže byť rozhodnutie vykonané právnou formou.

10. Reklamácia je predmetom reklamačného konania len vtedy, pokiaľ reklamačný záznam obsahuje nasledovné údaje:

- a) názov a presnú adresu kupujúceho,
- b) meno a priezvisko zodpovedného pracovníka,
- c) obchodný názov tovaru s uvedením výrobného čísla, prípade jeho kód,
- d) označenie dodacieho listu – číslo faktúry,
- e) dôvod reklamácie, právny popis zistenej závady,
- f) dátum uplatnenia reklamácie, vystavenia reklamačného záznamu,
- g) kópiu baliaceho listu v prípade dodania nesprávneho druhu tovaru alebo nesprávneho množstva tovaru,

„Tento dokument je vlastníctvom spoločnosti V.I.Trade s.r.o. a jeho kópiu je možné vykonať len so súhlasom konateľa spoločnosti alebo manažéra kvality. Distribúcia dokumentu mimo spoločnosti je zakázaná.“

	V.I.Trade s.r.o. Novozámocká 102, 949 05 Nitra	Strana: 6 z 6
	REKLAMAČNÝ PORIADOK	

- h) pokladničný doklad,
- i) nároky z väd tovaru.

11. Úplné vybavenie reklamácie:

- za vybavenie reklamácie sa považuje odovzdanie výrobku kupujúcemu po oprave, výmene alebo zamietnutí reklamácie, príp. vrátenie peňazí pri odstúpení od zmluvy.

12. Spôsob vybavenia reklamácie zamietnutím:

- spoločnosť V.I.Trade s.r.o. si vyhradzuje právo na základe odborného posudku oprávnenej osoby, zamietnuť v rámci záručnej doby reklamáciu,
- reklamácia sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, nedodržaním pokynov na používanie, používaním v rozpore s účelom využitia, abnormálnymi podmienkami prostredia, chybnou údržbou alebo ošetrovaním, nevykonaním revízie alebo údržby, poškodenie zariadení nadmerným mechanickým opotrebením, zanedbaním bežnej údržby, vady tvaru spôsobené poškodením inštaláciou súčiastok, príslušenstva, doplnkov alebo náhradných dielov, ktoré nie sú originálnymi dielmi, ktorých použitie nie je schválené, vady vzniknuté v dôsledku živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných vplyvov alebo iných vonkajších udalostí,
- zariadenie musí byť odovzdané v čistom stave, čistenie nie je súčasťou opravy a nie je zahrnuté do rozsahu práv v rámci záručnej opravy,
- záruka zaniká v prípade neoprávneného zásahu do tovaru inou osobou ako predávajúcim, alebo osobou, ktorá bola k tomuto zásahu predávajúcim výslovne poverená.