

Reklamačný poriadok

I. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky reklamácie tovaru, vychádzajúc z Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. a vzťahuje sa na tovar, v prípade ktorých si kupujúci v záručnej dobe uplatňuje u predávajúceho zodpovednosť za vady.

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho a kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim.

Predávajúci je spoločnosť SPEKTRUM GRAFIK, a.s., so sídlom Partizánska cesta 116A, Banská Bystrica, IČO: 35674253, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č. 336/S, e-mail: eshop@spektrumgrafik.sk, tel.: +421 907 807 013

Kupujúci - spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti), alebo

- fyzická alebo právnická osoba - podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru alebo dodávateľskú zmluvu. Podmienky reklamácie môžu byť odlišné od podmienok reklamácií pre spotrebiteľov. Vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

II. Záručné podmienky

Pri preberaní tovaru kupujúci alebo ním poverená osoba skontroluje, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade poškodenia obalu kupujúci alebo ním poverená osoba spíše s dopravcom záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy tovaru alebo odmietne prevziať tovar.

V prípade, ak kupujúci prevezme tovar aj napriek poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

Kupujúci je povinný skontrolovať tovar pri prevzatí a bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zistených vadách. Kupujúci má právo odmietnuť prevzatie tovaru, ktorý nie je v zhode s kúpnu zmluvou. O tejto skutočnosti spíše s dopravcom záznam. Zhodou s kúpnu zmluvou sa rozumie, že tovar je dodaný v množstve a akosti v zmysle kúpnej zmluvy, má vlastnosti uvádzané predávajúcim, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, zodpovedá požiadavkám právnych predpisov a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci na použitie tovaru uvádza alebo pre ktorý sa tovar obvykle používa. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Tovar zaslaný k reklamácií bude testovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim.

Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
- neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
- nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
- prírodnými živlami alebo vyššou mocou

Na spotrebný materiál (batérie a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka vzťahujúca sa len na funkčné závady.

Záručným listom je doklad o kúpe tovaru vystavený predávajúcim alebo predávajúcim vystavený záručný list.

Záruka začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.

III. Uplatnenie reklamácie a reklamačné konanie

V prípade, ak sa po prevzatí tovaru vyskytnú v záručnej dobe vady tovaru, kupujúci má právo na uplatnenie svojej reklamácie.

Reklamáciu je možné uplatniť osobne predložením vyplneného reklamačného formulára spolu s chybným tovarom a dokladom preukazujúcim kúpu tovaru, v sídle spoločnosti SPEKTRUM GRAFIK, a.s. alebo poštou na adrese pobočky.

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku v zmysle predchádzajúceho bodu a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie.

Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

V prípade, ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

V prípade, ak je tovar predávaný za nižšiu cenu alebo má použitý tovar vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o vybavení reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom zároveň vyzve kupujúceho na prevzatie výrobku alebo uplatnenie iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha.

V prípade, ak kupujúci požiadá o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle opravený tovar, vymenený nový výrobok alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.

IV. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný v znení uvedenom na webovom sídle predávajúceho www.spektrumgrafik.sk.

Predávajúci je oprávnený meniť obsah reklamačného poriadku v nadväznosti na zmenu platnej legislatívy alebo obchodnú politiku predávajúceho. Zmeny reklamačného poriadku v zmysle tohto bodu nemajú vplyv na reklamácie podané pred účinnosťou príslušných zmien. Zmeny reklamačného poriadku sú účinné ich zverejnením na webovom sídle predávajúceho www.spektrumgrafik.sk.

Tento reklamačný poriadok je platný dňom 01.05.2020 a ruší platnosť všetkých predchádzajúcich reklamačných poriadkov.