

Reklamácie

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho z odpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).

2. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť EuroSystemBau s. r. o. , so sídlom K Surdoku 7066/9, 080 01 Prešov, IČO 51259770, zapísaný v Obchodnom registri Slovenskej republiky Prešov, odd. Sro, vl.č.35623/P.

3. „Kupujúci“ je subjekt, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru (ďalej len „Kúpna zmluva“).

4. Kúpna zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim sa považuje za uzatvorenú v momente telefonického alebo emailového potvrdenia objednávky realizovanej cez systém internetového obchodu na adrese <http://www.topstroje.sk/>

5. Predávajúci jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom informoval pred odoslaním objednávky kupujúceho o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, prepravných a iných podmienok tak, že ich umiestnil na príslušnej katalógovej stránke elektronického obchodu predávajúceho, v Obchodných podmienkach, v Reklamáciách a na príslušných podstránkach obchodu predávajúceho.

Podmienky reklamácie

1. Reklamačný poriadok internetového obchodu <http://www.topstroje.sk/> sa riadi záručnými podmienkami konkrétneho tovaru a Občianskym zákonníkom.

2. Záručná doba na všetok tovar je 24 mesiacov, pokiaľ nie je uvedené inak.

3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

4. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo jej častí) spôsobené používaním.

5. EuroSystemBau s. r. o. zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za chyby, ktoré sa vyskytujú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. EuroSystemBau s. r. o. nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dohodnutá nižšia cena.

6. Kupujúci je oprávnený tovar vizuálne skontrolovať ihneď pri prevzatí. Má nárok tovar neprebrať vtedy, ak je na ňom viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je kupujúci povinný uplatniť okamžite po ich odhalení - ihneď po prvom použití výrobku. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

7. Pri uplatnení práva na opravu doručí zákazník reklamovaný tovar vrátane kópie dodacieho listu a faktúry (príp. inej formy daňového dokladu), ktorá slúži zároveň ako záručný list, alebo záručný list, ak bol vydaný. Reklamácie zasielajte na adresu EuroSystemBau s. r. o. , K Surdoku 7663/9, 080 01 Prešov.

8. Odporúčame reklamovaný tovar zasielať prostredníctvom Slovenskej pošty ako poistený balík 1. triedy alebo kuriérskou službou. Nezasielajte nám reklamovaný tovar na dobierku, takéto zásielky nebudeme preberať. O riešení reklamácie Vás budeme informovať.

9. Adresa pre prijímanie reklamácií:

EuroSystemBau s. r. o. , K Surdoku 7663/9, 080 01 Prešov.

Do zásielky k reklamovanému tovaru pridať záručný list (ak bol k produktu dodaný) alebo kópiu faktúry, resp. dodacieho listu, ktoré slúžia ako záručný list a sprievodný list s uvedeným dôvodom reklamácie tovaru a popisom závady.

O prijatí a riešení reklamácie vás budeme informovať telefonicky alebo emailom, použité budú pri tom kontaktné údaje uvedené vo vašej objednávke, za nedorozumenie spôsobené nesprávne uvedenými kontaktnými údajmi neručíme.

10. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

11. O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

12. Spoločnosť EuroSystemBau s. r. o. nezodpovedá za chyby, ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach (chemicky agresívne, prašné, vlhké prostredie, v silnom magnetickom poli ...), zásahom do výrobku inou ako oprávnenou osobou (autorizovaným servisom), alebo ktoré boli spôsobené živelnou pohromou alebo nesprávnym napájacím napätím. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len v prípade tovaru vykazujúce vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho. V ostatných prípadoch môže predávajúci ponúknuť kupujúcemu možnosť opravy poškodeného tovaru za úhradu nákladov spojených so servisným zásahom a opravou takéhoto tovaru.

13. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou Vybavenie reklamácie a list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie. Kópiu reklamačného protokolu odošle predávajúci kupujúcemu spolu s tovarom, resp. mu ju odovzdá osobne pri prevzatí reklamovaného tovaru v prevádzkových priestoroch predávajúceho.

14. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

15. Ak EuroSystemBau s. r. o. pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto EuroSystemBau s. r. o. nezodpovedá za jeho prípadné chyby.

Vybavenie reklamácie

1. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho nasledujúcim spôsobom:

1. predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
2. predávajúci tovar vymení

Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.

Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho nasledujúcim spôsobom:

1. výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
2. v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady a kupujúci bezodkladne neurčí akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov.

2. Kupujúci môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa chyba týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.

3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

4. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez chyby, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).

5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú chybu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave tovar riadne používať. Za opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká chyba vyskytne tretíkrát po jej minimálne dvoch predchádzajúcich opravách.

6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú chybu, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet chýb vec riadne používať. Za väčší počet chýb sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom používaní.

7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú chybu, t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

8. Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.