

# Reklamačný poriadok

## 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1. 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“).

1.2. „Predávajúci“ je: **Mgr Drahomír Mazúr – DM SEVYTECH.**

1.3. „Kupujúci“ je: spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) alebo fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky (najmä záručná doba) môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

## 2. Záručné podmienky

2.1. Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j., najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.

2.2. V prípade, že sa po prevzatí Tvaru Kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby Tvaru, môže Kupujúci uplatniť svoju oprávnenú Reklamáciu.

2.3. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2.4. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (pozri kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá; odporúčame tovar poistiť.

2.5. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

## 3. Vybavenie reklamácie

3.1. Reklamácia sa uplatňuje:

- osobne alebo poštou na adrese: **Ulica kpt. Nálepku 893/20 053 42 Krompachy**

- emailom na adrese: **info@dmsevytech.sk**

V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tvaru opravou, Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou dohodnutou s kupujúcim.

Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tvaru, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúceho.

Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch 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.

V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tvaru a označí zásielku príslušnými symbolmi. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (pozri kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS alebo telefonicky.

Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatiu opraveného Tvaru a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.

Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tvaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tvarom, t.j. najmä pri:

- porušení ochranných pečatí a nálepek, ak na výrobku nejaké sú
- používanie Tvaru v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tvaru
- chybnou inštaláciou výrobku,
- použitím výrobku v rozpore s návodom na obsluhu alebo charakterom výrobku,
- neodbornou inštaláciou,
- neodborným alebo neoprávneným zásahom do výrobku,
- hrubým zaobchádzaním s výrobkom,
- cudzími látkami vniknutými do výrobku,
- neodvratnou udalosťou (živelné pohromy a pod.),
- skladovaním alebo prevádzkou mimo odporúčaného teplotného rozsahu,
- skladovaním alebo prevádzkou výrobku vo vlhkom, prašnom, chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí,
- mechanickým poškodením alebo opotrebením výrobku,
- pripojením výrobku na iné, než je predpísané napájacie napätie,
- spojením výrobku s neoriginálnym príslušenstvom, resp. príslušenstvom iného výrobcu.

#### 4. Záverečné ustanovenia

V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho telefonicky alebo emailom o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť: 01. 01. 2010.

Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.