

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti CANCELLI s.r.o.

Článok 1.

Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby predávané predávajúcim v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a spotrebiteľa. Osobný prevzatím tovaru, alebo služby spotrebiteľ súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

1.2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Článok 2.

Vymedzenie pojmov

Na účely reklamačného poriadku sa rozumie

a) **predávajúci** : CANCELLI s.r.o., Jungmannova 10, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 444173661, IČ DPH: SK2022654370;

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava, oddiel Sro, vložka č. 53607/B,

b) **spotrebiteľ** : osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Za spotrebiteľa nie je pre účely tohto Reklamačného poriadku považovaná ani osoba, ktorá pri objednaní tovaru a/alebo služieb uvedie svoje obchodné meno a identifikačné číslo.

c) **tovar** : výrobok, súčasť tovaru alebo služba, ktorý je dodávateľ oprávnený predávať/poskytovať v súlade so zápisom predmetu činnosti v Obchodnom registri

d) **miestom uplatnenia reklamácie** : miesto uplatnenia zodpovednosti za vady výrobku alebo služby uvedené v Článku 5. tohto Reklamačného poriadku.

Článok 3.

Zodpovednosť za vady predanej veci

3.1. Pri preberaní tovaru je spotrebiteľovi povinný skontrolovať:

a) či mu bol dodaný tovar v súlade s objednávkou,

b) či mu bol tovar dodaný v množstve a akosti v súlade s objednávkou a v parametroch uvádzaných výrobcom tovaru,

c) či je tovar alebo jeho obal poškodený.

V prípade, že bol spotrebiteľovi dodaný tovar, ktorý si neobjednal, je spotrebiteľ povinný ihneď, kontaktovať predávajúceho. V takom prípade je spotrebiteľ oprávnený tovar neprevziať a s osobou, ktorá tovar dodala, spísať Zápis o neprijatí zásielky.

3.2. V prípade, ak bol spotrebiteľovi dodaný tovar, ktorý javí známky poškodenia, zjavných väd, prípadne v menšom množstve, než si spotrebiteľ objednal, je spotrebiteľ povinný tovar prevziať, avšak uviesť tieto skutočnosti v dodacom/preberacom liste/protokole. Spotrebiteľ je povinný takýto dodací list ihneď zaslať predávajúcemu a uplatňovať si nároky z väd. Neskoršie reklamácie týkajúce sa poškodenosti, zničenosti alebo množstva tovaru pri jeho dodaní nebudú akceptované. V prípade, ak spotrebiteľ odmietne prevziať tovar podľa tohto odseku tohto Reklamačného poriadku, je predávajúci oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť.

3.3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých tovaroch nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

3.4. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak :

- a) vznikli v záručnej dobe v dôsledku bežného opotrebenia tovaru spôsobeného používaním, alebo poruchy, ktoré sú spôsobené nesprávnym či nadmerným používaním tovaru,
- b) znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby, zanedbaním starostlivosti o tovar,
- c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa,
- d) vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach,
- e) vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy, živeľnej udalosti, nehody, poveternostnými podmienkami, požiarom, ohňom, vniknutím vody, atmosférickým výbojom, elektrickým prepätím v sieti
- f) zásahom do tovaru spotrebiteľom alebo inou osobou, ktorá nebola písomne poverená predávajúcim na vykonanie zásahu (neodborné opravy, montáž, demontáž alebo úpravy),
- g) pri používaní tovaru v rozpore s návodom, technickými normami, inou dokumentáciou k tovaru či s účelom, na ktorý je tovar určený,
- h) mechanickým poškodením, najmä roztrhnutým, prerezaným, tepelne poškodeným tovar, tovar poškodený neopatrným a neúmerným fyzickým zaobchádzaním, zámerným poškrabaním vrstiev tovaru a pod.,
- i) bolo odstránené, zničené alebo poškodené výrobné číslo tovaru,
- j) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
- k) po uplynutí záručnej doby.
- l) nedodržiavaním návodu na použitie a údržbu,
- m) neoznámením závady, ktorá spôsobila následným používaním ďalšie poškodenie,
- n) neodbornou montážou spotrebiteľom, alebo inou osobou, ktorá nebola písomne poverená predávajúcim na vykonanie montáže,
- o) nedodržiavaním technických prehľadok tovaru, ak majú výrobcom stanovené špeciálne prevádzkové a záručné podmienky. O týchto podmienkach je spotrebiteľ informovaný v záručnom, liste, v návode na montáž a údržbu, formou príbalového letáku alebo na internetových stránkach výrobcu.

3.5. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3.6. Spotrebiteľ nie je oprávnený od predávajúceho požadovať spätné prijatie zakúpeného tovaru a vrátenie kúpnej ceny tovaru z dôvodu jeho nepotrebnosti.

Článok 4.

Záručná doba a nadštandardná záručná doba

4.1. Záručná doba je 24 mesiacov.

4.2. Záručná doba na použitý tovar je 12 mesiacov.

4.3. Záručná doba na servis, pozáručné opravy a náhradné diely su 3 mesiace.

4.4. Záručná doba je definovaná v zmluve o dielo, v kúpno-predajnej zmluve, v cenovej ponuke, inej objednávke alebo v samostatnom dokumente Záručný list . Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

4.5. Záručná doba začínajú plynúť dňom, kedy spotrebiteľ tovar prevzal.

Doba uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

4.6. Ak je na tovar poskytnutá nadštandardná záruka výrobcom nad rámec zákonnej záručnej doby a je uvedená, na jeho obale, na stránkach výrobcu, v cenovej ponuke, v objednávke, v zmluve o dielo, alebo inom dokumente je platná len pre spotrebiteľa, ktorý nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, a ktorý pri objednaní tovaru a/alebo služieb neuvedie svoje obchodné meno a identifikačné číslo.

4.7. Nadštandardná záručná doba sa riadi osobitnými záručnými podmienkami, ktoré sú uvedené buď v záručnom liste, v návode na montáž, v návode na obsluhu a údržbu, na stránkach výrobcu alebo v záručných podmienkach výrobcu.

4.8. Nadštandardná záručná doba sa nevzťahuje na montáž, dopravné náklady, alebo iné náklady spojené s uplatnením nadštandardnej záručnej doby, ako sú napríklad : demontáž, diagnostika vady, stavebné lešenie, alebo zdvižné zariadenie, ak je potrebné k demontáži alebo k diagnostike vady, dopravné náklady spojené s demontážou tovaru a diagnostikou vady, dopravné náklady do miesta uplatnenia reklamácie, dopravné náklady so zaslaním výrobcovi a pod... .

4.9. Nadštandardná záručná doba sa môže týkať len niektorej súčiastky, dielu alebo určitej časti tovaru čo neznamena, že nadštandardná záručná doba bude platná na tovar ako celok.

Článok 5.

Miesto uplatnenia zodpovednosti za vady výrobku alebo služby

5.1. Miestom uplatnenia reklamácie je sídlo firmy CANCELLI s r.o., Jungmannova 10, 851 01 Bratislava - Petržalka, Slovenská republika

5.2. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú výhradne písomne poštou na adresu miesta uplatnenia reklamácie uvedenú vyššie v tomto článku alebo elektronickou poštou (email) na adresu cancelli@cancelli.sk alebo osobne u predávajúceho v jeho sídle, u ktorého bol tovar alebo služba zakúpená.

5.3. Spotrebiteľ je povinný sa preukázať najmä príslušným dokladom o kúpe tovaru alebo služby, dodací list, faktúru, záručným listom alebo dokladom, ktorý usvedčuje nákup tovaru od predávajúceho. Ak spotrebiteľ spolu s tovarom nepredloží doklad podľa predchádzajúcej vety, predávajúci je oprávnený spísať protokol o reklamácií, avšak upozorní spotrebiteľa, že reklamačné konanie nezačne, kým nebudú splnené formálne náležitosti reklamácie. Na odstránenie formálnych nedostatkov určí predávajúci lehotu, ktorá nemôže byť kratšia ako 3 dni. Ak spotrebiteľ neodstráni formálne nedostatky predávajúci reklamačné konanie zastaví.

5.4. K uplatneniu práva zo zodpovednosti za vady je potrebné zo strany spotrebiteľa uviesť/zaslať :

- a) svoje identifikačné údaje,
- b) kontaktné údaje (adresa, telefón, email), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o ukončení, spôsobe vybavenia reklamácie,
- c) adresu/miesto, kde je tovar inštalovaný
- d) opis tovaru, výrobné číslo ak je na tovare uvedené, ktorý spotrebiteľ reklamuje,
- e) množstvo tovaru, ktoré spotrebiteľ reklamuje,
- f) popis vady tovaru,
- g) servisné záznamy s údajmi vykonaných povinných, pravidelných servisných prehliadok, ak to vyžaduje povaha a typ tovaru a výrobca tovaru pre uplatnenie reklamácie,
- h) fotodokumentáciu alebo videodokumentáciu reklamovanej vady

Článok 6. Spôsob vybavenia reklamácie

6.1. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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. Oznámenie určenia spôsobu vybavenia reklamácie je možné zo strany predávajúceho vykonať aj formou e-mailového oznámenia na e-mail, ktorý spotrebiteľ uviedol. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci 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 kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

6.2. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci spotrebiteľa e-mailom alebo doporučeným listom alebo prostredníctvom reklamačného listu spísaného na mieste riešenia reklamácie a podpísaného kupujúcim. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe stanoviska vydaného osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

6.3. Odborné posúdenie tovaru musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

6.4. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

6.5. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia zmluvy a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zasláť tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením od predávajúcim určenej osoby preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Článok 7. Nároky z väd tovaru

7.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú aspoň tri vady a za opätovný výskyt vady vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Ak sa tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Uplatnené nároky nie je možné meniť bez súhlasu predávajúceho a ani ich kumulovať.

7.2. Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.

7.3. Kupujúci sa môže v rámci mimosúdneho vybavovania sťažnosti obrátiť na predávajúceho prostredníctvom adresy cancelli@cancelli.sk a ďalej môže podať sťažnosť proti postupu predávajúceho k orgánu dohľadu alebo štátneho dozoru, ktorým je vo veciach ochrany spotrebiteľa Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom Bajkalská 21/A, P.O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava.

Článok 8.

Záverečné ustanovenia

8.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.7.2013.

8.2. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na tovar kúpený pred nadobudnutím jeho platnosti a účinnosti.

8.3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.