

REKLAMAČNÝ PORIADOK
obchodných spoločností obchodnej skupiny GC pre spotrebiteľov

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | GIENGER spol. s r.o.
IČO: 36 773 565
Registrácia: | Sídlo: Rastislavova 4, 951 41 Lužianky
IČ DPH: SK 2022372847
Okresný súd Nitra, oddiel Sro, vložka číslo: 19878/N |
| 2. | GIENGER Granit s.r.o.
IČO: 46 916 008
Registrácia: | Sídlo: Záhradná 35, 080 01 Prešov
IČ DPH: SK 2023641785
Okresný súd Prešov, oddiel Sro, vložka číslo: 27887/P |

/ďalej ktorákolvek z nich aj ako „Predávajúci“/

Predávajúci vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a súvisiacimi právnymi predpismi tento reklamačný poriadok:

1. Každý výrobok predávaný Predávajúcim je pri jeho predaji, ak to povaha výrobku umožňuje, predvedený zákazníkovi a preskúšaný, aby sa kupujúci zoznámil s jeho funkciami a údržbou a s technickými a prevádzkovými podmienkami popísanými v návodoch pre obsluhu týchto výrobkov.
2. Zaplatením veci prechádza na kupujúceho vlastníctvo zakúpenej veci.
3. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci zabezpečil uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Záručná doba je u všetkých výrobkov 24 mesiacov a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim, ak nie je ďalej uvedené inak, a pokiaľ výrobca alebo Predávajúci nestanoví dlhšiu záručnú dobu. Dlhšia záručná doba je spravidla vyznačená v „Záručnom liste“ priloženom k výrobku, v ktorom sú určené podmienky a rozsah tejto záruky. V prípade, že k výrobku nie je vystavený "Záručný list", platí všeobecná záručná doba 24 mesiacov, ak nie je ďalej uvedené inak. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka) a Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
4. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený výrobok riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú, včasnú a riadnu opravu. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti Predávajúci nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Ak uplatní kupujúci reklamáciu, poverený pracovník spoločnosti Predávajúci je povinný ho o týchto vyššie uvedených právach poučiť.
5. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád výrobok riadne užívať.
6. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
7. Kupujúci má právo vrátiť tovar do 14 dní odo dňa nákupu bez uvedenia dôvodu za podmienky, že tovar bude nepoužitý, nepoškodený a v pôvodnom nepoškodenom obale spolu so všetkým príslušenstvom.
8. Kupujúci si môže uplatniť právo na opravu v ktoromkoľvek z autorizovaných servisných stredísk výrobcu zakúpeného tovaru, ktorých zoznam, adresy a kontakty sú uvedené v „Záručnom liste“ a ktoré sú v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa môže kupujúci ako spotrebiteľ uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo Predávajúcim poverený zamestnanec na vybavovanie reklamácií (alebo v prípade uplatnenia práva na opravu v autorizovanom servise autorizovaný servis) poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. 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 tejto lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne užívaný ako výrobok bez vady (t.j. právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu výrobku za nový výrobok).
10. V prípade reklamácie výrobku uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia Predávajúci nebude od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie, ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak Predávajúci zamietne reklamáciu výrobku uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci 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.

11. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada alebo poškodenie vznikla/o najmä:

- preukázateľne nesprávnym používaním, v rozpore s návodom na používanie (napr. prevádzka pri nesprávnom napájaní napätím, pripájaním na nedovolené zdroje prúdu), alebo iným nesprávnym konaním užívateľa, alebo na základe mechanického poškodenia výrobku (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho krytu výrobku),
- preukázateľnými nedovolenými zásahmi do tovaru,
- ak vada vznikla bežným opotrebením,
- ak nesie predložený „Záručný list“ alebo doklad o kúpe zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na výrobku odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v „Záručnom liste“ alebo na doklade o kúpe,
- pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
- alebo v dôsledku živelných katastrof.

12. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:

- že kupujúci kúpil výrobok u Predávajúci a za akú cenu; za týmto účelom kupujúci predloží platný doklad o kúpe s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u Predávajúceho,
- že sa na výrobku v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu, na ktorú sa záruka v zmysle čl. 11 tohto Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov nevzťahuje); kupujúci predloží chybný výrobok v predajni Predávajúceho alebo vadu preukáže určenej osobe - servisnému technikovi záručného servisu,
- v prípade, že k výrobku bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná záručná doba 24 mesiacov, kupujúci preukáže, že sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“, na ktorom je uvedený dátum predaja výrobku, typ výrobku, pečiatka predajne a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa Predávajúcemu, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie „Záručného listu“.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho je Predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu.

13. Ak dôjde k výmene chybného výrobku za nový výrobok začne plynúť záručná doba od prevzatia nového výrobku. V prípade, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka, začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky.

14. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

15. Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie spotrebiteľovi ihneď; ak to nie je možné, potvrdenie sa doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

17. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si opravený reklamovaný výrobok do jedného mesiaca od uplynutia doby, keď oprava mala byť alebo bola urobená, a ak bola urobená neskôr, do jedného mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní. Ak si kupujúci výrobok z opravy nevyzdvihne do šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný si ju vyzdvihnúť, má Predávajúci právo výrobok predať, a to po predchádzajúcom písomnom upozornení a márnom uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní, ak je Predávajúcemu známa adresa kupujúceho. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí Predávajúcemu výťažok predaja po odčítaní ceny opravy, nákladov predaja a príslušného skladného kupujúcemu. Právo na výťažok musí kupujúci uplatniť v predajni Predávajúci, kde bola reklamácia uplatnená.

18. Predávajúci zodpovedá za vady výrobku podľa Občianskeho zákonníka, najmä podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka, ak kupujúcim je spotrebiteľ (ak druhou zmluvnou stranou kúpnej zmluvy uzavretej s predávajúcim nie je spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, zodpovednosť predávajúceho za vady sa riadi výhradne príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov).

19. V prípade, ak kupujúci - spotrebiteľ (t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, kupujúci - spotrebiteľ má možnosť obrátiť sa na Predávajúci zo žiadosťou o nápravu (ďalej aj len „žiadost' o nápravu“). Ak by Predávajúci na takúto žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim - spotrebiteľom Predávajúci, kupujúci má možnosť a právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) v zmysle zák. č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a to príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v tomto prípade Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam týchto subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR: <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>). Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi Predávajúcim a kupujúcim - spotrebiteľom vyplývajú z kúpnej zmluvy ako spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich s kúpnu zmluvou ako spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.