

Príloha č. 5 k Dohode:

Reklamačný poriadok

ní reklamáciu priamo u neho, cenu za už vykonané práce a náhradu vzniknutých nákladov.

V prípade, ak sa na Tovar nevztáhuje záruka a Základník sa dohodne s Predajcom na mimozáručnej opravě, je Základník povinný uhradiť cenu za vykonané práce a účenie vynaložené náklady aj v prípade, ak je Tovar neoprávnený a bol vrátený bez vykonania opravy.

S Tovarom, ktorý nebude vyzdvihnutý v dohodnutom termíne, bude naložené v súlade s § 1556 Občianskeho zákonníka.

5. ODSTUPENIE OD ZMLUVY PRI PREDAJI NA SPLÁTKY

Ak Základník kupil Tovar od Predajcu na splátky, je oprávnený do 14 kalendárnych dní od dňa uzavretia zmluvy o pôžičke, prostredníctvom ktorej bola financovaná kúpa Továru od tejto zmluvy o pôžičke odstúpiť. Spolu so zmluvou o pôžičke zaniká aj kúpna zmluva, pokiaľ Tovar na kúpu ktorého Základník uzavrel zmluvu o pôžičke je pri tomto odstúpení od zmluvy Základník povinný vrátiť kompletný a nepoškodený Tovar Základník predajcom spoločnosti OZ.

3. OSOBNITÉ USTANOVENIA

3.1 REKLAMÁCIA PRI PREVZATÍ TOVARU

3.1.1 OD PREDAJCU
Ide o reklamáciu vadz záseľky zariadení pri jej preberaní Základníkom od zmluvného prepávavcu, ako napr. poškodenie, nesprávna alebo neuplná záseľka atď.

3.1.2 REKLAMÁCIA PRI KONTROLE OBSAHU ZASELKY

V prípade množstevného nesúladu dodaného Továru v porovnaní s Dodacím listom je Základník povinný vrátiť SÚV, ktorý ocení možné spojiť aj reklamáciu neúplnej, či nekompletnej záseľky.

3.1.3 NEUPLNÁ ZASELKA

V prípade doručenia neúplnej záseľky Základník uplatní túto vadu v ktorejkoľvek značkovej predajni OZ s kódom Dodacieho listu s vyznačenými nedostatkami a kópu dokladu o zaplatení.

3.1.4 ZAMENENÝ TOWAR

V prípade záměny objednaného Továru za iný Základník uplatní túto vadu v ktorejkoľvek značkovej predajni OZ spolu s reklamovaným Tovarom, kópu Dodacieho listu s vyznačenými nedostatkami; v prípade Prístroja Záručný list, kópu dokladu o zaplatení.

4. MIMOZÁRUČNÉ OPRAVY

Ak sa po uatnení reklamácie zistí, že nie sú splnené podmienky na uznanie reklamácie podľa tohto reklamáčného poriadku a podľa pravých predpisov, Predajca musí Základníka o tejto skutočnosti informovať spolu so záručným cenovým návrhom na predbežnú cenu opravy a termín na vykonanie opravy.

V prípade, ak si Základník uplatní nárok na opravu priamo u Servisného partnera, bude ho o tejto skutočnosti informovať priamo Servisný partner.

V prípade, že Predajca alebo Servisný partner reorganizuje opravu starostlivo v cenovom návrhu, alebo v prípade, že si Základník neželá vykonanie opravy, záseľka alebo Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená priamo u neho, Tovar spot Základníkom.

Pokiaľ Základník udelí súhlas s cenou opravy a termínom vykonania opravy, vykoná Servisný partner odstránenie zádevy v dohodnutom termíne.

Ak sa v priebehu opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky, nemá ak je podom je záseľka, resp. Servisný partner, o ktorom bol cenový návrh, zmluva o oprave zaniká a Základník je povinný mi rešolúcia, zmluva o oprave zaniká a Základník je povinný zaplatiť Predajcovi alebo Servisnému partnerovi, ak si uplat-

uje zaslaním na odborné posúdenie aj pri uplatnení nároku po 12 mesiacoch od kúpy.

Do procesu pre reklamáciu je potrebné vypláť maximálnu záručnú lehotu na vybanie reklamácie (30 dní) odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. odo dňa doručenia oznámenia o reklamacii. V prípade, že reklamácia je vybaná skôr, Predajca, resp. Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená o ňom, o tom Základník informuje.

2.8 VYBAVENIE REKLAMÁCIE – VÝMENA

V prípade, ak si Základník uplatňuje nárok na výmenu Továru, je povinný súhlas s vädým Tovarom predložiť tieto doklady:

- Záručný list, ak bol vydaný,
- doklad o zistení zádevy z ktorého vyplýva splnenie podmienok na výmenu Továru (napr. protokol pre reklamáciu s vyznačením príslušného Servisného partnera), a
- doklad o zaplatení.

V prípade, ak Základník požaduje a má právo na výmenu Prístroja, poskytne mu Predajca prílohu rovnakého typu.

Ak nemá Predajca možnosť na základe oprávnených požiadaviek Základníka poskytnúť Prístroj rovnakého typu (napr. v dôsledku toho, že nie je k dispozícii, alebo zmluva Základníka s Prístrojom je ukončená), môže Predajca a na výmene peňazi – pozri bod 2.10 Postup pri odstúpení od kúpnej zmluvy – vrátenie peňazi. Predajca môže Základníka ponúknuť Prístroj iného typu (neodotovaný za neotovaný Prístroj z Balčka OZ, za Prístroj z Balčka OZ, v novšom Prístroji z Balčka OZ, alebo v novšom Prístroji v ošarú povrchu OZ, s iná karta väzba kreditu).

2.9 VYBAVENIE REKLAMÁCIE – ODSTUPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

Nárok na opravu je Základník oprávnený uplatniť na miestach uvedených v bode 2.4 tohto reklamáčného poriadku. V prípade, že odozveľa Tovar do opravy potrvá, je povinný uviesť v splnení podmienok ísť e presný popis vady, ktorá má byť odstránená.

Ak nie je reklamovaná vada uznaná v rámci zádevy, postupuje sa v súlade s bodom 2.10 MIMOZÁRUČNÉ OPRAVY.

Ak Základník uplatní nárok na reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predajcovi vybať reklamáciu a vymeniť Tovar za nový. Odstúpenie od zmluvy od Základníka vyžaduje zádevu nákladov na odborné posúdenie ani iné výdavky súvisiace s odborným posúdením.

Ak Základník uplatní nárok na reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu uviesť, vybavila, je povinná v doklade o vybaní reklamácie uviesť, ktorú môže Základník zaslať Tovar na odborné posúdenie.

Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účtené vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na to, či Tovar poskytl súhlas s odborným posúdením za vadu. Náklady reklamácie uplatňujú znáša, počas vykonávania odborného posúdenia Základník má právo neplatiť. Predávajúci je povinný Základníka informovať o dňoch, ktoré má byť uplatnená reklamácia, všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky náklady reklamácie možno zahrnúť. Bez ohľadu na vyššie uvedené si Predajca vyhradzuje právo postupovať pri vybaní reklamácie.

2.10 POSTUP PRI ODSTUPENÍ OD KÚPNEJ ZMLUVY – VRÁTENIE PEŇAZÍ

Záručný list, ak bol vydaný, alebo doklad o zistení zádevy, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie peňazi (napr. protokol pre reklamáciu s vyznačením príslušného Servisného partnera), a doklad o zaplatení.

Po splnení vyššie uvedených podmienok vrátň OZ Základníkovi uznanú cenu Továru, a to na účel vedený v banke na území SR určený Základníkom alebo posťovou poukážkou zaslanou na adresu, určenú Základníkom.

2.6.2 ODSTRÁNITEĽNÉ VADY
Ak je vada reklamovaného Továru odstrániteľná, má Základník nárok zaslať:

- bezplatnú opravu Továru, alebo
- výmenu Továru/lehote súditi, len ak tým Predajcovi nevzniknú nepremerané náklady vznikajúce na cenu Továru alebo záväznosť zmluvy.

2.6.3 NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

Ak je vada reklamovaného Továru neodstrániteľná a Základníkovi bráni v riadnom užívaní Továru, má Základník nárok na:

- výmenu Továru,
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazi,
- primeranú závu z kúpnej ceny (nie reklamovaného Továru, ktorú zach zaplatil, ak má Tovar sice neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcnemu v jeho riadnom užívaní).

2.6.4 OPAKUJÚCE SA VADY

Ak sa vada dá odstrániť, avšak Základník nemôže riadne užívať Tovar pre opätovne vyskytujúce sa chyby, ktoré sú príčinou dvoch predchádzajúcich záručných opráv alebo pre súčasný výskyt dvoch rôznych samostatných chýb, ktoré sú príčinou dvoch predchádzajúcich záručných opráv, môže Základník po dohodnutom s Servisným partnerom, že Základník zároveň tiež vráti vadný Tovar, má Základník nárok na:

- výmenu Továru, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazi.

2.7 VYBAVENIE REKLAMÁCIE – ZÁRUČNÁ OPRAVA

Nárok na opravu je Základník oprávnený uplatniť na miestach uvedených v bode 2.4 tohto reklamáčného poriadku. V prípade, že odozveľa Tovar do opravy potrvá, je povinný uviesť v splnení podmienok ísť e presný popis vady, ktorá má byť odstránená.

Ak nie je reklamovaná vada uznaná v rámci zádevy, postupuje sa v súlade s bodom 2.10 MIMOZÁRUČNÉ OPRAVY.

Ak Základník uplatní nárok na reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predajcovi vybať reklamáciu a vymeniť Tovar za nový. Odstúpenie od zmluvy od Základníka vyžaduje zádevu nákladov na odborné posúdenie ani iné výdavky súvisiace s odborným posúdením.

Ak Základník uplatní nárok na reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu uviesť, vybavila, je povinná v doklade o vybaní reklamácie uviesť, ktorú môže Základník zaslať Tovar na odborné posúdenie.

Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účtené vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na to, či Tovar poskytl súhlas s odborným posúdením za vadu. Náklady reklamácie uplatňujú znáša, počas vykonávania odborného posúdenia Základník má právo neplatiť. Predávajúci je povinný Základníka informovať o dňoch, ktoré má byť uplatnená reklamácia, všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky náklady reklamácie možno zahrnúť. Bez ohľadu na vyššie uvedené si Predajca vyhradzuje právo postupovať pri vybaní reklamácie.

2.6 SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE TOVARU

2.6.1 VYBAVENIE REKLAMÁCIE A PREKROČENIE LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

Reklamáciu vadného Továru je Predajca povinný uplatniť ihneď, v týchto prípadoch čo troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nepočítava 30 pracovných dní na odborné posúdenie. Predajca je povinný o reklamácii oznámiť do troch pracovných dní, Tovar zaslať na vädne náklady na odborné posúdenie.

Ak vybanie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, resp. dlhšie, ako bolo dohodnuté, má Základník nárok na:

- výmenu Továru, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazi, alebo
- primeranú závu z kúpnej ceny (nie reklamovaného Továru, ktorú zach zaplatil, ak má Tovar sice neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcnemu v jeho riadnom užívaní).

Ak v rámci bal Základník informovaný, že ani na výzvu nepreložil vadu alebo nadným spôsobom chýbajúce potrebné doklady, alebo neposkytol súčinnosť na jej vybanie alebo, pokiaľ o jej predloženie nad túto jej, Základník usťaveniu dôkazu vo svojom záujme poskytnúť sam doklady, resp. o alternatívnych spôsoboch vybania reklamácie, z ktorých si môže vybrať, v zmysle ustanovení reklamáčného poriadku a pláných pravých predpisov.

O vybaní reklamácie vydá Predajca doklad v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

2.6.2 ODSTRÁNITEĽNÉ VADY
Ak je vada reklamovaného Továru odstrániteľná, má Základník nárok zaslať:

- bezplatnú opravu Továru, alebo
- výmenu Továru/lehote súditi, len ak tým Predajcovi nevzniknú nepremerané náklady vznikajúce na cenu Továru alebo záväznosť zmluvy.

2.6.3 NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

Ak je vada reklamovaného Továru neodstrániteľná a Základníkovi bráni v riadnom užívaní Továru, má Základník nárok na:

- výmenu Továru,
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazi,
- primeranú závu z kúpnej ceny (nie reklamovaného Továru, ktorú zach zaplatil, ak má Tovar sice neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcnemu v jeho riadnom užívaní).

2.6.4 OPAKUJÚCE SA VADY

Ak sa vada dá odstrániť, avšak Základník nemôže riadne užívať Tovar pre opätovne vyskytujúce sa chyby, ktoré sú príčinou dvoch predchádzajúcich záručných opráv alebo pre súčasný výskyt dvoch rôznych samostatných chýb, ktoré sú príčinou dvoch predchádzajúcich záručných opráv, môže Základník po dohodnutom s Servisným partnerom, že Základník zároveň tiež vráti vadný Tovar, má Základník nárok na:

- výmenu Továru, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazi.

2.7 VYBAVENIE REKLAMÁCIE – ZÁRUČNÁ OPRAVA

Nárok na opravu je Základník oprávnený uplatniť na miestach uvedených v bode 2.4 tohto reklamáčného poriadku. V prípade, že odozveľa Tovar do opravy potrvá, je povinný uviesť v splnení podmienok ísť e presný popis vady, ktorá má byť odstránená.

Ak nie je reklamovaná vada uznaná v rámci zádevy, postupuje sa v súlade s bodom 2.10 MIMOZÁRUČNÉ OPRAVY.

Ak Základník uplatní nárok na reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predajcovi vybať reklamáciu a vymeniť Tovar za nový. Odstúpenie od zmluvy od Základníka vyžaduje zádevu nákladov na odborné posúdenie ani iné výdavky súvisiace s odborným posúdením.

Ak Základník uplatní nárok na reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu uviesť, vybavila, je povinná v doklade o vybaní reklamácie uviesť, ktorú môže Základník zaslať Tovar na odborné posúdenie.

Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účtené vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na to, či Tovar poskytl súhlas s odborným posúdením za vadu. Náklady reklamácie uplatňujú znáša, počas vykonávania odborného posúdenia Základník má právo neplatiť. Predávajúci je povinný Základníka informovať o dňoch, ktoré má byť uplatnená reklamácia, všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky náklady reklamácie možno zahrnúť. Bez ohľadu na vyššie uvedené si Predajca vyhradzuje právo postupovať pri vybaní reklamácie.

Tento reklamčný poriadok nadobúda platnosť dňom 16. 4. 2015. Tento reklamčný poriadok stráca účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskoršieho reklamáčného poriadku.