

Reklamačný poriadok

Spoločnosti KOMPLET s.r.o. Bratislava

platný od 1.1.2019

I. Úvodné ustanovenia

- I.1. KOMPLET s.r.o., Trebišovská 3, 821 02 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava, v oddieli Sro. vložka č. 15304/B (ďalej len "Poskytovateľ") vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len "reklamačný poriadok"), ktorý je v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „Objednávateľ“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- I.2. Poskytovanie služieb Poskytovateľom Objednávateľovi sa riadi podľa Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) Poskytovateľa, Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka. Objednávateľom je právnická alebo fyzická osoba, pričom právnická osoba je vždy zastúpená fyzickou osobou. Reklamačný poriadok vychádza zo Všeobecných obchodných podmienok Poskytovateľa.
- I.3. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi Poskytovateľom ako vykonávajúcou spoločnosťou a Objednávateľom pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality tovarov a služieb poskytovaných Poskytovateľom Objednávateľovi. Reklamačný poriadok slúži k správne postup pri uplatňovaní práv Objednávateľa a zodpovednosti za vady služieb, poskytnutých alebo zabezpečených Poskytovateľom.

II. Podmienky a postup pri reklamáciách

- II.1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Objednávateľa na preverenie správnosti a kvality tovarov a služieb súvisiacich s obchodnou činnosťou Poskytovateľa. Ak Objednávateľ zistí, že služby poskytované Poskytovateľom majú vadu (tzn., že nie sú poskytované v plnom rozsahu, kvalite a pod.), môže uplatniť právo zo zodpovednosti za túto vadu (ďalej len reklamácia).
- II.2. Reklamácia sa podáva osobne, elektronicky, telefonicky alebo písomne, pokiaľ v akejkoľvek osobitnej zmluve uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom nie je dohodnuté inak. Reklamácie Poskytovateľ prijíma na adrese sídla firmy od 8:00 do 10:00 hod. Poskytovateľ písomne potvrdí Objednávateľovi prebratie reklamácie a informuje ho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom.
- II.3. Objednávateľ môže oznámiť reklamáciu a uplatniť nárok na jej odstránenie u Poskytovateľa kedykoľvek počas záručnej lehoty. Ak už záručná lehota uplynula, považuje sa reklamácia zo strany Objednávateľa za neoprávnenú.
- II.4. Poskytovateľ oboznámi Objednávateľa o výsledku reklamácie do 30 dní od dňa podania reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby, ktoré nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Po uplynutí tejto lehoty má Objednávateľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.
- II.5. Reklamácia musí obsahovať najmä údaje o Objednávateľovi a predmete reklamácie. Objednávateľ k reklámii priloží všetky doklady o vykonaní obchodu (faktúra, záručný list a pod.), preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, resp. iné doklady dokumentujúce jeho tvrdenie. Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo Objednávateľ nedoloží požadované doklady bez zbytočného odkladu, Poskytovateľ má právo telefonicky alebo iným spôsobom vyzvať Objednávateľa, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neoprávnenú. Ak aj po tomto upozornení Objednávateľ nedodá požadované doklady do piatich pracovných dní, reklamácia sa považuje za vybavenú s výslednom neoprávnená reklamácia. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých Objednávateľ nedodal požadované doklady.
- II.6. Dĺžka záručnej doby je stanovená nasledovne :
 - na opravu, údržbu, ukončený havarijný zásah (opravou, alebo ukončeným havarijným zásahom sa rozumie činnosť, ktorou sa najmä odstraňujú vady vecí, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia.) je stanovená záručná doba 3 mesiace.
 - na nové dielo je stanovená záručná doba 24 mesiacov.
 - dĺžka záručnej doby je osobitne špecifikovaná v Zmluve.
- II.7. Za uznanie reklamácie sa považuje zápis do reklamačného protokolu. Záznam vypíše a podpíše Poskytovateľ spolu s Objednávateľom. Objednávateľ obdrží jedno vyhotovenie reklamačného protokolu.

- II.8. Ak nie je možné reklamáciu vybaviť do 30 dní, spíše Poskytovateľ s Objednávateľom o reklamácii záznam, v ktorom uvedie údaje o reklamujúcom predmete reklamácie, prípadne ďalšie požiadavky na vybavenie reklamácie, dôvod, prečo nie je možné reklamáciu vybaviť v stanovenom termíne a termín do kedy bude reklamácia vybavená.
- II.9. Ak sú pri uplatňovaní reklamácie odovzdané Poskytovateľovi písomnosti, prípadne ďalšie podklady týkajúce sa reklamácie, musí byť táto skutočnosť v zázname o reklamácii uvedená.
- II.10. Vybavenie oprávnenej reklamácie spočíva v bezplatnom odstránení vady alebo doplnení služby, prípadne poskytnutí náhradnej služby. Ak to nie je možné zrealizovať, poskytne Poskytovateľ zľavu z ceny dohodnutej pri reklamovanej službe, ktorú pre vadu nemohol zákazník čiastočne, resp. vôbec využiť. V prípade poskytnutia zľavy z ceny sa reklamácia považuje za vybavenú a Objednávateľ stráca nárok na opätovnú reklamáciu vady.
- II.11. Ak Objednávateľ nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, môže požiadať o jej prešetrenie konateľom firmy, ktorý o opakovanej požiadavke Objednávateľa rozhodne do 30 dní od jej obdržania.
- II.12. Na Opravu veci sa vzťahuje záručná lehota na 3 mesiace a na Nové dielo sa vzťahuje záručná lehota 2 roky, pokiaľ nie je v Zmluve uvedené inak.
- II.13. Náklady spojené s oprávnenu reklamáciou uhrádza Poskytovateľ. Ak bol dôvod reklamácie spôsobený zanedbaním údržby alebo nevhodným používaním Objednávateľa, alebo reklamovaním diela, ktoré Poskytovateľ nevykonal má Poskytovateľ nárok na úhradu všetkých nákladov vynaložených na riešenie reklamácie.

III. Vylúčenie zodpovednosti firmy.

- III.1. Poskytovateľ nezodpovedá a neuzná reklamáciu pri zistení, že vada bola spôsobená zanedbaním údržby alebo nevhodným používaním (nie bežné opotrebenie alebo vada materiálu), alebo ak si materiál dodal Objednávateľ sám.
- III.2. Pri zásahu tretej osoby počas záručnej lehoty, alebo počas reklamácie končí sa záručná lehota a Objednávateľovi zaniká právo na reklamáciu.
- III.3. V prípade, ak poskytovateľ vykonáva činnosť na zariadeniach, ktoré nie sú prístupné bez nutnej demontáže iných už zabudovaných stavebných súčastí alebo zariadení, nezodpovedá za škody spôsobené pri demontáži a prípadnej spätnej montáži týchto stavebných súčastí, alebo zariadení, ktorým sa nedalo predísť, alebo ktoré boli spôsobené nesprávnou montážou a/alebo v dôsledku ich opotrebenia. Na túto skutočnosť musí poskytovateľ objednávateľa výslovne upozorniť pred demontážou týchto už zabudovaných stavebných súčastí alebo zariadení.

IV. Záverečné ustanovenia

- IV.1. Ak sa Poskytovateľ a Objednávateľ nedohodnú inak, riadia sa právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom právom Slovenskej republiky.
- IV.2. Vzťahy Objednávateľa a Poskytovateľa upravené týmto reklamačným poriadkom môžu byť upravené aj v osobitnej zmluve uzatvorenej medzi Objednávateľom a Poskytovateľom. V prípade rozporu medzi osobitnou zmluvou a týmto reklamačným poriadkom platia ustanovenia osobitnej zmluvy. Akékoľvek pojmy, ktoré nie sú definované v tomto reklamačnom poriadku sa v tomto reklamačnom poriadku použijú vo význame, ktorý je definovaný vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti KOMPLET s.r.o.
- IV.3. Poskytovateľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi Poskytovateľ Objednávateľovi zverejnením v priestoroch firmy a na svojej internetovej stránke www.komplet.sk.

spracoval: Peter Plávala

schválili : Mgr. Eva Plávalová, PhD. a Peter Plávala, konatelia spoločnosti

dňa: 31.12.2018