



Termet SK s.r.o.

Ul. kpt. Nálepku 1200/7, 040 01 Košice

Slovakia

WEB : www.kvart-sk.eu

E-mail: ivanecky@termet.sk

## REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE LOKÁLNE PLYNOVÉ OHRIEVAČE ZNAČKY KVART T platný od 2.1.2020

Spoločnosť Termet SK s.r.o.. (ďalej ako „**Distribútor**“) týmto reklamačným poriadkom oboznamuje Obchodného partnera (ďalej ako „**Obchodník**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej ako „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv pre lokálne plynové ohrievače značky KVART podľa nasledovného:

### Úvodné ustanovenia

#### A1.

**Reklamačný poriadok** stanovuje postup **Obchodníka** a **Distribútora** v prípade, že aj napriek snahe a úsiliu **Distribútora** o zachovanie vysokej kvality ponúkaných výrobkov, vznikne zo strany **Obchodníka** oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaných výrobkov.

#### A2.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník („ďalej ako „**Občiansky zákonník**“) v znení neskorších predpisov, zákonom 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, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

### Vady výrobkov

#### B1.

V zmysle **Občianskeho zákonníka** rozlišujeme vady výrobku na:

- A) odstrániteľné vady,
- B) neodstrániteľné vady.

#### B2.

**Pri odstrániteľnej vade výrobku** má **Obchodník** právo, aby bola táto vada bezplatne, v stanovenom termíne a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia rozhoduje **Distribútor**.

### B3.

Ak výrobok ešte nebol používaný, môže **Obchodník** namiesto opravy žiadať výmenu výrobku. To isté sa týka aj príslušenstva výrobku.

### B4.

V prípade, že má výrobok súčasne niekoľko odstrániteľných väd, pričom každá z nich bráni v riadnom používaní výrobku, má **Obchodník** právo rozhodnúť sa, či uplatní právo na výmenu alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká vada, aká bola najmenej dvakrát v záručnej dobe opravovaná, vyskytne tretíkrát.

### B5.

Pri reklamáciách **neodstrániteľnej vady výrobku** má **Obchodník** právo na:

- A) výmenu výrobku,
- B) vrátenie peňazí,
- C) primeranú zľavu z ceny výrobku.

### B6.

Právo na výmenu alebo na vrátenie peňazí má **Obchodník** iba vtedy, ak sa nemôže pre neodstrániteľnú vadu výrobok riadne používať. Závisí od neho, či si uplatní právo na výmenu výrobku alebo na vrátenie peňazí. No ak sa pre jednu z týchto možností rozhodne, nemôže svoju voľbu meniť. Iba vtedy ak sa výmena výrobku stane nemožnou. Napríklad preto, lebo **Distribútor** už tento výrobok nedodáva. Ak **Obchodník** reklamuje výrobok, ktorý má neodstrániteľnú vadu, ale napriek tomu ho chce zakúpiť ako výrobok bez väd, má právo si naň uplatňovať iba zľavu.

## Vyňatie z reklamačného konania

### C1.

Z reklamačného konania sú vyňaté nasledovné vady výrobku:

- A) poškodenie výrobku neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou,
- B) porušenie ochranných pečatí a nálepiek,
- C) násilné poškodenie,
- D) opotrebenie používaním,
- E) poškodenie pri živej katastrofe ( napríklad: vodou, ohňom, statickou a atmosférickou elektrinou alebo pri extrémnych podmienkach)

### C2.

**Obchodník** nesmie zaradiť do predaja výrobok, na ktorom zistil vadu.

### C3.

Opotrebovanie alebo životnosť, charakteristické pre daný materiál sa nepovažuje za vadu výrobku.

### C4.

Ak **Obchodník** poškodí výrobok napr. neodbornou manipuláciou, preberá všetky náklady na vybavenie reklamácie.

## Záručné podmienky

### D1.

**Záručná doba je stanovená na 24 mesiacov** u predaného výrobku.

### D2.

Pokiaľ je k používaniu výrobku potrebná montáž a uvedenie výrobku do prevádzky oprávnenou osobou, začína záručná doba plynúť od dátumu uvedenia výrobku do prevádzky. Doba uvedenia výrobku do prevádzky nesmie byť dlhšia, ako 21 dní o dátumu predaja výrobku.

**D3.**

Záruka sa nevzťahuje na vadu výrobku, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena výrobku.

**D4.**

Pri oprave výrobku, ktorý už nie je v záručnej dobe je záručná doba na opravu 3 mesiace.

**D5.**

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej sa nemohol výrobok používať z dôvodu záručnej opravy výrobku.

**D6.**

**Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou výrobku**, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnej údržbe, môže výrobok vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vdržať.

## Povinnosti a práva Obchodníka

**E1.**

Ak pri reklamácií dôjde k výmene výrobku, záručná doba začína plynúť znova od dátumu prevzatia nového výrobku. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

**E2.**

V prípade, že výrobok vykazuje zjavné chyby, alebo je výrobok dodaný v poškodenom transportnom obale, je **Obchodník** oprávnený ho neprevziať. Vtedy má **Obchodník** podľa svojho rozhodnutia nárok na náhradné plnenie alebo na vrátenie kúpnej ceny.

**E3.**

V rámci záručnej doby má **Obchodník** právo na uplatnenie reklamácie vád, ktoré nevznikli jeho zavinením. O opodstatnenosti rozhoduje **Distribútor**. **Obchodník** má právo reklamovať vady výrobného charakteru alebo vady vzniknuté poškodením pri preprave či skladovaním a to v rámci záručnej doby.

**E4.**

Po uplynutí záručnej lehoty právo na záruku zanikne. **Obchodník** má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní.

**E5.**

V prípade, že **Distribútor** túto zákonnú lehotu nedodrží, má **Obchodník** právo rozhodnúť sa, či bude požadovať výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.

**E6.**

Ak do pol roka nájde **Obchodník**, prípadne zákazník na výrobku vadu a v tom období ju aj reklamuje, platí pravidlo, že ide o vadu zjavnú už v deň prevzatia tovaru. A to aj napriek tomu, že táto vadu v skutočnosti pri kupovaní výrobku nebola zjavná. Po uplynutí šesťmesačnej lehoty musí dokázať **Obchodník**, že chybu na výrobku nespôsobil on sám, prípadne zákazník. To znamená, že ak mu **Distribútor** reklamáciu neuzná, môže poslať výrobok na odborný posudok do autorizovanej skúšobne. Ak odborný posudok dosvedčí, že vada na výrobku bola spôsobená nekvalitným materiálom, alebo výrobnou vadou, reklamáciu **Distribútor** uzná. Zároveň **Obchodníkovi** preplatí náklady za vypracovanie posudku.

**E7.**

**Obchodník** je povinný podať zákazníkovi informácie o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o realizácii prípadnej

## Povinnosti a práva Distribútora

**F1.**

**Distribútor** zodpovedá za to, že výrobok má požadovanú kvalitu, hmotnosť a definované rozmery, musí byť bez vád a musí zodpovedať technickým normám.

**F2.**

**Distribútor** zodpovedá aj za vady výrobku, o ktorých nevedel pri predaji, ktoré sa prejavujú až pri používaní výrobku, ktorý je v záručnej lehote.

### F3.

Ak má výrobok vady, o ktorých **Distribútor** vie, je povinný na ne **Obchodníka** upozorniť. Pokiaľ je potrebné pri používaní výrobku postupovať podľa návodu, **Distribútor** je povinný dodávať výrobok s Návodom na používanie v slovenskom jazyku.

## Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií – Nepoužívaný výrobok

### G1.

Miestom uplatnenia reklamácie nepoužívaného výrobku je v obchodné miesto **Obchodníka**.

### G2.

Reklamáciu zo strany **Distribútora** zabezpečuje poverený pracovník **Distribútora**.

### G3.

**Obchodník** alebo ním poverený pracovník a **Distribútor** alebo ním poverený pracovník by mali o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

### G4.

**Obchodník** uplatňuje reklamáciu výrobku s dokladom o kúpe t.j. pokladničným dokladom pri nákupe v hotovosti, alebo faktúrou pri bezhotovostnom predaji, ktorý slúži zároveň ako záručný list. Pokiaľ má výrobok samostatný záručný list, tento je potrebné priložiť (v tomto prípade nestačí iba doklad o kúpe).

### G5.

Reklamovaný výrobok musí byť riadne zabalený v pôvodnom obale **Distribútora** a musí byť kompletný, to znamená, zabalený vrátane jeho príslušenstva.

### G6.

Poverený pracovník **Distribútora** v spolupráci s **Obchodníkom** zdokumentuje predmetnú reklamáciu, vystaví reklamačný protokol, dohodne spôsob vybavenia reklamácie a zabezpečuje jej vybavenie.

### G7.

**Obchodník** sa ďalej riadi pokynmi povereného pracovníka **Distribútora**. Informácie o stave reklamácie, poskytuje poverený pracovník, ktorý reklamáciu zo strany **Distribútora** zabezpečuje.

### G8.

V prípade výmeny výrobku za nový, je **Obchodník** pri prevzatí nového výrobku od prepravcu reklamovaný výrobok

## Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií – Používaný výrobok

### H1.

**Používaný výrobok** je výrobkom, ktorý bol riadne namontovaný a uvedený do prevádzky oprávnenou osobou v mieste zákazníka – pokiaľ to **Distribútor** vyžaduje.

### H2.

Zákazník môže uplatniť reklamáciu na vadu výrobku dvomi spôsobmi:

- A) u Partnera, kde výrobok zakúpil,
- B) priamo u Servisného partnera **Distribútora**.

### H3.

V prípade H2.. A) **Obchodník** vyhľadá zákazníkovi Servisného partnera **Distribútora**, ktorý potom zabezpečuje odstránenie reklamovanej vady výrobku.

V prípade H2. B) zákazník priamo uplatní reklamáciu u Servisného partnera **Distribútora**, najbližšie pôsobiaceho k miestu svojho bydliska. Tento následne reklamovanú vadu odstráni.

### H4.

Dokladom k pre uplatnenie reklamácie používaného výrobku je:

- A) pokladničný doklad, resp. faktúra na kúpu výrobku, alebo
- B) záručný list.

**Záručný list** je potrebné predložiť pri používanom výrobku, ktorý si vyžaduje jeho uvedenie do prevádzky oprávnenou osobou. V tomto prípade musí byť záručný list riadne vyplnený – časť pre **Obchodníka** a časť pre oprávnenú osobu, ktorá montáž realizovala. Súčasne musí byť v záručnom liste zreteľne uvedený dátum uvedenia výrobku do prevádzky.

**H5.**

Servisným partnerom je servisná organizácia riadne vyškolená **Distribútorom** a s platným osvedčením **Distribútora**.

**H6.**

Servisný partner postupuje pri odstraňovaní vady výrobku – vybavovaní reklamácie v zmysle ustanovení **Servisného manuálu pre lokálne plynové ohrievače značky KVART**, ktorú sú vydané **Distribútorom**.

**H7.**

Zoznam servisných partnerov **Distribútora** je možné nájsť:

- A) na Webovej stránke **www.kvart-sk.eu**,
- B) v sprievodnej dokumentácii, ktorá je zabalená ku každému výrobku,
- C) u **Obchodníka**, ktorý predáva výrobky **Distribútora**,
- D) priamo u **Distribútora** na e-mailovej adrese **ivanecky@termet.sk**.

**H8.**

Všetky pripomienky, dotazy na postup pri vybavovaní reklamácie, sťažnosti na priebeh reklamácie a podobne je potrebné uplatniť u Servisného technika **Distribútora** v sídle **Distribútora** na týchto kontaktných údajoch:

**Telefón: 00421 911 643 625**

**Mobil: 00421 911 470 300**

## Záverečné ustanovenia

**I1.**

Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

**I2.**

V prípade akejkoľvek reklamácie výrobku informuje **Obchodník Distribútora** o uplatnení reklamácie na výrobok.

**I3.**

**Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 2.1.2020.**

**I4.**

**Servisný manuál pre lokálne plynové ohrievače značky KVART**, je k dispozícii pre nahliadnutie zákazníkovi u **Obchodníka**.

