

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti Proma-Energosystémy spol. s r. o.

Reklamačný poriadok vychádza z ustanovení vzájomne súvisiacich zákonov z oblasti obchodného a občianskeho práva, ktoré predstavujú Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, Zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, Zákon č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom a Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

1. ZÁRUČNÉ DOBY

Záruka sa vzťahuje v zmysle obchodného zákonníka na 2 roky odo dňa odberu tovaru.

Záruka sa nevzťahuje na výrobky:

- poškodené v dôsledku nesprávneho skladovania, prepravy a manipulácie u kupujúceho,
- nevhodne použité,
- neodborne a nekvalitne aplikované

2. VADY TOVARU

Dodaný tovar má vady ak nezodpovedá druhu, množstvu, akosti alebo vyhotoveniu, ktoré určuje objednávka potvrdená predávajúcim.

Za vady tovaru, ktoré vznikli vplyvom nevhodného spôsobu skladovania a manipulácie u kupujúceho po jeho dodaní, predávajúci nezodpovedá.

3. NÁROKY Z VÁD TOVARU

Ak dôjde k vadnému plneniu zo strany predávajúceho, kupujúci má právo požadovať odstránenie väd:

- *dodaním náhradného tovaru,*
- *opravou, ak sú vady opraviteľné,*
- *poskytnutím primeranej zľavy z kúpnej ceny.*

Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať vymieňaný pôvodne dodaný tovar v stave a množstve v akom bolo dodané kupujúcemu, ak k tomu nebránia iné okolnosti. Len po vrátení tovaru na sklad predávajúceho sa pristúpi k náhradnému plneniu.

Kupujúci pri odstránení väd nesmie vykonať opravy bez súhlasu predávajúceho na jeho účet.

Pri poskytovaní zľavy sú rozhodujúce cenové pomery v čase fakturovania tovaru.

4. TERMÍNY UPLATNENIA REKLAMÁCIÍ

Kupujúci musí uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu nasledovne:

- u zjavných väd najneskôr do 2 dní od termínu prevzatia dodávky,
- u zjavných väd, ktoré zistil na základe oznámenia spotrebiteľa pred použitím tovaru, do 2 dní od tohto oznámenia, maximálne však do 90 dní odo dňa, keď mu predávajúci tovar dodal,
- u skrytých väd v kvalite tovaru z hľadiska funkčnosti, ktoré sa zistia až pri spracovaní tovaru, do 2 dní po ich zistení a oznámení zákazníkom.

Ak má tovar zjavné vady, kupujúci musí v reklamovanom množstve poskytnúť k prehliadnutiu predávajúcemu, ak sa nedohodnú inak.

5. FORMY UPLATNENIA REKLAMÁCIÍ

Kupujúci pri uplatnení písomnej reklamácie je povinný predložiť:

- názov a miesto kupujúceho a spotrebiteľa, meno kontaktnej osoby, číslo telefónu,
- fotodokumentácia, min. 5 záberov (e-mailom),
- doklady dodací list, faktúra resp. účet reklamovanej dodávky,
- štítky z balíkov výrobku

V prípade neúplného predloženia potrebných dokladov predávajúci začne reklamačné konanie po ich doplnení, o čom písomne informuje kupujúceho.

6. POSTUP RIEŠENIA REKLAMÁCIÍ

V prípade, že reklamácia si nevyžaduje vykonanie miestnej prehliadky predávajúci dorieši reklamáciu do troch pracovných dní, ak boli predložené kompletne podklady podľa bodu 5.

V prípade, že predávajúci sa rozhodne pre vykonanie miestnej prehliadky, bude vykonaná po dohode s kupujúcim do 5 pracovných dní. Predávajúci si vyhradzuje právo na stanovenie termínu posúdenia väd, závislého od klimatických podmienok podľa charakteru reklamácií. Z rokovania medzi zástupcami predávajúceho a konečným odberateľom sa napíše „Zápis z reklamačného konania“ ktorý musí obsahovať konkrétnu špecifikáciu reklamovaných chýb, jednoznačné závery a podpisy oboch strán. Ak sú závery jednoznačné, predávajúci dorieši reklamáciu do troch pracovných dní od dňa vykonania miestnej prehliadky.

V prípade, že závery vyplývajúce zo zápisu nie sú jednoznačné, reklamácia bude ďalej riešená v zmysle príslušných ustanovení obchodného zákonníka.

7. KONTAKTY

Proma – Energosystémy spol. s r.o.
Bytčická 89
010 09 Žilina

Ing. Milan Krasňan

Telefón : 041/7248 777

Fax: : 041/7248 777

Mobil : 0905/803 492

e-mail : krasnan@promaenergo.sk

Ing. Milan Krasňan
riaditeľ spoločnosti