

REKLAMAČNÝ PORIADOK**1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov**

1.1 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar- svietidlá (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho a zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).

„Predávajúci“ je obchodná spoločnosť GAMAaluminium s.r.o. „Kupujúci“ je subjekt, ktorý objedná od predávajúceho tovar prostredníctvom zaslania objednávky e-mailom, faxom, alebo osobným doručením.

1.3 Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP.

1.4 Prevzatím tovaru u podnikateľov je okamih jeho odovzdania predávajúcim kupujúcemu resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, je okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom od predávajúceho resp. prevzatie od dopravcu.

2. Dĺžka záruky

2.1 Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo, sériové číslo).

2.2 Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.

2.3 V prípade predĺženej záruky predávajúci v záručnom liste zrozumiteľne vysvetlí rozsah záruky, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce.

2.4 Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Pre výrobky, ktoré vyžadujú inštaláciu odborníkom, resp. odborným servisom začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia vecí do prevádzky. Kupujúci má v takomto prípade povinnosť objednať uvedenie vecí do prevádzky (odbornú inštaláciu) zároveň s tovarom, tak aby mohla byť inštalácia vykonaná pri odovzdaní tovaru kupujúcemu a musí poskytnúť potrebnú súčinnosť na vykonanie inštalácie.

2.5 Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste (v odstavci záruka). Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej záručnej lehoty. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

- 2.6 Kupujúci má právo reklamovať chybný tovar do konca záručnej doby. Záručný servis sa uplatňuje v sídle predávajúceho GAMAaluminium s.r.o.. V prípade nutnosti riešenia reklamácie u kupujúceho sa zásah účtuje paušálnou sumou podľa platného cenníka.
- 2.7 Ak je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku. U predĺženej lehoty sa reklamácie riadia výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

3. Záručné podmienky

3.1 Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie poškodenej alebo neúplnej zásielky. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite (najneskôr do 24 hod) oznámiť e-mailom na adresu: kvalita@gamaaluminium.sk , spísať s dopravcom škodový protokol a tento bezodkladne zaslať predávajúcemu.

Dopravné poistenie uzatvárame iba na výslovnú žiadosť kupujúceho, pričom náklady znáša kupujúci.

3.2 Po dohode s predávajúcim je možné poslať tovar na adresu GAMAaluminium s.r.o, Na Vartičke, 965 01 Žiar nad Hronom. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby prípadne hlásenie o závade a meno servisného technika, ktorý chybu overil a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho.

3.3 Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim a prepravcom, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, alebo akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou.

3.4 Kupujúci je oprávnený odstúpiť od objednávky vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o zrušení objednávky.

V prípade odstúpenia od objednávky sa objednávka od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

4. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1 Reklamácia sa uplatňuje poslaním oficiálnej reklamácie prostredníctvom e-mailu prípadne faxom. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy tovaru, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca do 24 hodín od prijatia písomnej reklamácie oboznámi kupujúceho o

zaevidovaní reklamácie. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho e-mailom o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci právo od objednávky odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

- 4.2 Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) odovzdaním opraveného tovaru,
 - b) výmenou tovaru,
 - c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 4.3 Rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia predmetu reklamácie v prípade posúdenia opraviteľnosti po dohode s predávajúcim od kuriéra, poštového doručovateľa, zvozom predávajúceho alebo osobne kupujúcim. V prípade dohody medzi kupujúcim a predávajúcim sa predmet reklamácie nemusí vždy posielat' predávajúcemu. Vtedy plynie lehota reklamácie od prijatia oficiálnej reklamácie.
- 4.4 Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade vopred poskytnutej zľavy nie je možné neskôr tovar pre túto chybu reklamovať.
- 4.5 Po vybavení reklamácie je kupujúcemu oznámené (telefonicky, faxom, emailom, písomne atď.), že si môže reklamáciu vyzdvihnúť. V prípade, nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do 14 dní odo dňa oznámenia (odoslania oznámenia), je predávajúci oprávnený zákazníkovi za každý deň nasledujúci po tomto termíne účtovať 1,00 €/deň za každý kus reklamovaného výrobku (komponentu) uvedenom na servisnom liste ako poplatok za uskladnenie.
- 4.6 Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znovu od dátumu vybavenia reklamácie. Kupujúci obdrží nový dodací list, na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe nového dodacieho listu. V prípade výmeny tovaru začína záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar. Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.
- Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.
- 4.7 Kupujúci je povinný pri preberaní vybavenej reklamácie skontrolovať preberaný tovar a jeho kompletnosť. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

5. Závěrečné ustanovenia

5.1 V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.

V prípade, že si želáte tovar reklamovať, kontaktujte nás na emailovej adrese: kvalita@gamaaluminium.sk.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 03. 10. 2018 a je k dispozícii v prevádzke predávajúceho alebo ako dokument na webovej stránke www.gamaaluminium.sk . Prípadné zmeny reklamačného poriadku vyhradené.

03. 08. 2018, M. Gahr / konateľ