

REKLAMAČNÝ PORIADOK
obchodných spoločností obchodnej GC skupiny

- | | |
|--|--|
| 1. GIENGER spol. s r.o. | Sídlo: Rastislavova 4, 951 41 Lužianky |
| IČO: 36 773 565 | IČ DPH: SK 2022372847 |
| Registrácia: Okresný súd Nitra, oddiel Sro, vložka číslo: 19878/N | |
| 2. GIENGER Granit s.r.o. | Sídlo: Záhradná 35, 080 01 Prešov |
| IČO: 46 916 008 | IČ DPH: SK 2023641785 |
| Registrácia: Okresný súd Prešov, oddiel Sro, vložka číslo: 27887/P | |

/ďalej ktorákoľvek z nich aj ako „Predávajúci“/

Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie :

Tovar: výrobok (huteľná vec) zakúpený Kupujúcim u Predávajúceho, ktorý tvorí predmet Zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim a pochádza zo sortimentu, s ktorým Predávajúci obchoduje a ktorý v rámci svojej podnikateľskej činnosti ponúka na predaj Kupujúcim.

Kupujúci: odberateľ Predávajúceho, ktorému bol ním zakúpený Tovar dodaný a to na základe zmluvného vzťahu medzi Predávajúcim a Kupujúcim a ktorý ako fyzická alebo právnická osoba pri uzatváraní a plnení zmluvného vzťahu s Predávajúcim ohľadne Tovarú koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Zmluva: kúpna zmluva uzatvorená medzi Predávajúcim a Kupujúcim, na základe ktorej alebo v súvislosti s ktorou predal Predávajúci Kupujúcemu Tovar.

Zmluvné strany: Predávajúci a Kupujúci

OBZ: Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov

Podstatné porušenie Zmluvy: ak Zmluvná strana porušujúca Zmluvu vedela v čase uzavretia Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie Zmluvy nie je podstatné.

Škoda na Tovare: strata, zničenie, poškodenie alebo znehodnotenie Tovarú bez ohľadu na to, z akých príčin k nim došlo.

Prechod nebezpečenstva škody na Tovare: prechádza na Kupujúceho okamžikom Dodania Tovarú.

Dodanie Tovarú: nastáva: a) prevzatím Tovarú Kupujúcim; alebo b) odovzdaním Tovarú dopravcovi v určenom mieste, ak bolo dohodnuté, inak prvému dopravcovi na prepravu ku Kupujúcemu do miesta určenia jeho dodania; alebo c) ak Kupujúci Tovar neprevezme riadne a včas.

Preambula

1. Tento Reklamačný poriadok */ďalej aj ako „Reklamačný poriadok“/* stanovuje postup a podmienky pri uplatnení väd Tovarú zakúpeného Kupujúcim u Predávajúceho a pri uplatnení nároku Kupujúceho z titulu zodpovednosti Predávajúceho za vady Tovarú alebo záruky za akosť Tovarú */ďalej aj ako „Reklamácia“/*.

2. Predávajúci realizuje predaj Tovarú výlučne v rámci veľkoobchodného predaja, tj. výlučne v rámci jeho predaja Kupujúcim, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľov ale Tovar kupujú za účelom jeho ďalšieho predaja alebo inštalácie a pod. a to všetko v rámci predmetu ich podnikateľskej činnosti alebo povolania.

3. Za správny výber a vhodnosť použitia Tovarú na zamýšľaný účel zodpovedá Kupujúci, ktorý je vopred povinný sa riadne oboznámiť s jeho vlastnosťami, podmienkami inštalácie a používania a v súlade s tým Tovar aj inštalovať, používať a ďalej predávať.

4. Predávajúci zodpovedá za to, že Tovar bude mať dohodnutú, resp. právnymi predpismi stanovenú akosť, množstvo a vyhotovenie. Ak Zmluva neurčuje akosť alebo vyhotovenie Tovarú, je Predávajúci povinný dodať Tovar v akosti a vyhotovení, ktoré sa hodí na účel určený v Zmluve, alebo ak tento účel nie je v Zmluve určený, na účel, na ktorý sa taký Tovar spravidla používa. Ak je rozpor medzi určením akosti alebo vyhotovením Tovarú podľa vzorky alebo predlohy a určením Tovarú opísaným v Zmluve, je rozhodujúce určenie opísané v Zmluve.

5. Ak z obsahu Zmluvy alebo záručného vyhlásenia nevyplýva niečo iné, začína záručná doba plynúť odo dňa Dodania Tovarú. Ak je Predávajúci povinný odoslať Tovar, plynie záručná doba odo dňa dôjdenia Tovarú do miesta určenia.

6. Zodpovednosť Predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po Prechode nebezpečenstva škody na Tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich Predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou Predávajúci plnil svoj záväzok.

7. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má Tovar v okamihu Prechodu nebezpečenstva škody na Tovare na Kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase.

8. Kupujúci je povinný prezrieť Tovar čo najskôr po Dodaní Tovarú Predávajúcim a to najmä skontrolovať jeho množstvo, akosť, vyhotovenie a vlastnosti.

9. Ak kupujúci Tovar neprezrie alebo nezariadi, aby sa prezrel v čase Prechodu nebezpečnosti škody na Tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri následnej prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal Tovar už v čase Prechodu nebezpečnosti škody na Tovare.

10. Reklamácia musí byť Kupujúcim uplatnená u Predávajúceho v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.

Článok I. Nároky Kupujúceho

1. Dodanie menšieho množstva Tovarů :

a) Pokiaľ z dokladu o dodaní Tovarů alebo z iného dokladu vyplýva, že dodáva Tovar v menšom množstve alebo len jeho časť, nepovažuje sa takáto čiastočná dodávka za vadu. Dodanie zvyšného množstva alebo zostávajúcej časti Tovarů je riešené dohodou Zmluvných strán.

b) Pokiaľ z dokladu o dodaní Tovarů alebo z iného dokladu nevyplýva, že dodáva Tovar v menšom množstve alebo len jeho časť, potom je Kupujúci povinný túto zistenú vadu oznámiť Predávajúceму (uplatniť/reklamovať) v lehote do 48hodín od takéhoto vadného Dodania Tovarů. Predávajúci následne dodá Kupujúceму zvyšné množstvo alebo zostávajúcu časť Tovarů.

2. Dodanie väčšieho množstva Tovarů :

V prípade, že Predávajúci dodá Kupujúceму väčšie množstvo Tovarů, než aké vyplýva zo Zmluvy, je Kupujúci povinný v lehote do 48hodín od takéhoto vadného Dodania Tovarů oznámiť Predávajúceму, že nadbytočné množstvo Tovarů neprijíma, inak platí, že Zmluva sa považuje za uzatvorenú aj ohľadne tohto nadbytočného množstva a primerane bude o cenu tohto nadbytočného množstva zvýšená aj celková kúpna cena.

3. Iné vady Tovarů

3.1. Pokiaľ vady Tovarů znamenajú Podstatné porušenie Zmluvy v zmysle tohto Reklamačného poriadku, má Kupujúci právo :

a) požadovať odstránenie väd výmenou vadného Tovarů za Tovar bez väd, alebo

b) požadovať odstránenie väd opravou Tovarů, alebo

c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo

d) odstúpiť od Zmluvy.

3.1.1. Voľbu niektorého z nároku podľa predchádzajúceho bodu je Kupujúci povinný oznámiť súčasne s oznámením väd (uplatnením Reklamácie), najneskôr však do 3dní odo dňa oznámenia väd Predávajúceму (uplatnenia Reklamácie). Už uplatnený nárok nie je možné dodatočne meniť; iba ak by s tým súhlasil Predávajúci. Pokiaľ sa preukáže, že Kupujúci pôvodne požadoval opravu väd Tovarů, ktoré sú však neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, potom môže Kupujúci požadovať dodanie náhradného Tovarů, ak o to Predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť (najneskôr však do 3dní od oznámenia tejto skutočnosti). Ak Predávajúci neodstráni vady Tovarů v primeranej dodatočnej lehote v zmysle tohto Reklamačného poriadku alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Kupujúci odstúpiť od Zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Ak Kupujúci neoznámí voľbu svojho nároku v spomenutých lehotách, má nároky z väd Tovarů ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy.

3.1.2. Nárok na odstúpenie od Zmluvy nemôže Kupujúci uplatniť v prípade, ak nemôže vrátiť Tovar v stave v akom ho prevzal, s výnimkou týchto prípadov:

a) pred zistením vady bol Tovar predaný alebo spotrebovaný; potom je Kupujúci povinný vrátiť Predávajúceму zatiaľ nepredaný alebo nespotrebovaný Tovar a poskytnúť Predávajúceму náhradu vo výške, v akej mal z predaného alebo spotrebovaného Tovarů prospech; alebo

b) ak nemožnosť vrátenia Tovarů v stave v akom ho prevzal je spôsobená konaním alebo opomenutím Kupujúceho; alebo

c) ak k zmene stavu Tovarů došlo v dôsledku prehliadky riadne vykonanej za účelom zistenia jeho väd.

3.1.3. Pokiaľ Kupujúci uplatňuje zľavu z kúpnej ceny, potom Predávajúci, ak uzná dôvodnosť reklamácie, oznámi Kupujúceму výšku poskytnutej zľavy a realizuje ju napr. formou opravného daňového prostriedku (dobropisu).

3.1.4. Pri dodaní náhradného Tovarů je Predávajúci oprávnený požadovať, aby mu Kupujúci vrátil vymieňaný Tovar v stave, v akom sa mu dodal; bod 3.1.2. platí primerane.

3.2. Pokiaľ vady Tovarů znamenajú nepodstatné porušenie Zmluvy, má Kupujúci právo :

a) požadovať dodanie chýbajúceho Tovarů, alebo

b) požadovať odstránenie väd opravou Tovarů, alebo

c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny; uplatnenie nároku na primeranú zľavu z kúpenej ceny je Kupujúci povinný oznámiť súčasne s oznámením väd (uplatnením Reklamácie). Pokiaľ Kupujúci uplatňuje zľavu z kúpnej ceny, potom Predávajúci, ak uzná dôvodnosť reklamácie, oznámi Kupujúceму výšku poskytnutej zľavy a realizuje ju napr. formou opravného daňového prostriedku (dobropisu).

3.2.1. Pokiaľ Kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od Zmluvy, je Predávajúci povinný dodať chýbajúci Tovar a odstrániť právne vady; ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou Tovarů alebo dodaním náhradného Tovarů.

3.2.2. Ak Kupujúci požaduje odstránenie väd Tovar, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel Predávajúcemu, uplatniť iné nároky z väd Tovar. Ak Predávajúci neodstráni vady Tovar v lehote stanovenej týmto Reklamačným poriadkom, môže Kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od Zmluvy odstúpiť, ak upozorní Predávajúceho na úmysel odstúpiť od Zmluvy v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy.

Článok II. Reklamácia

1. Miesto uplatnenia Reklamácie : Kupujúci je oprávnený Tovar reklamovať najmä na prevádzke Predávajúceho, kde bol predmetný Tovar aj zakúpený, pokiaľ v záručnom liste alebo inom doklade nie je uvedený iný subjekt oprávnený k vybaveniu Reklamácie. V prípade potreby môže Kupujúci Tovar reklamovať na ktorejkoľvek prevádzke Predávajúceho, s ktorým uzatvoril Zmluvu týkajúcu sa reklamovaného Tovar, ak v takejto prevádzke je prijatie Reklamácie možné vzhľadom na jej veľkosť a sortiment predávaného Tovar alebo poskytovaných služieb na tejto prevádzke.

2. Spôsob uplatnenia Reklamácie

2.1. Uplatnenie Reklamácie : Kupujúci je povinný svoje nároky z vadného plnenia alebo zo záruky za akosť uplatniť bez zbytočného odkladu (najneskôr do 5dní) potom, kedy vady zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti pri prehliadke Tovar (najmä u zjavných väd) alebo aj neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do dvoch rokov od doby Dodania Tovar, prípadne od dôjdenia Tovar do miesta určenia určeného v Zmluve; pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, platí namiesto tejto lehoty záručná doba. Predávajúci nezodpovedá za zväčšenie poškodenia Tovar, pokiaľ je tento užívaný aj potom, kedy boli vady zistené alebo zistené mohli byť.

2.2. Forma Reklamácie : Kupujúci je povinný Reklamáciu uplatniť (oznámiť) písomne a doručiť ju Predávajúcemu (napr. osobne, poštou alebo e-mailom - na adresu Predávajúceho uvedenú na príslušnom daňovom doklade vystavenom v súvislosti s dodaním a vyúčtovaním kúpnej ceny za reklamovaný Tovar) a súčasne je povinný umožniť Predávajúcemu obhliadku reklamovaného Tovar.

2.3. Náležitosti Reklamácie : oznámenie musí obsahovať najmä popis väd, Kupujúcim požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie a kontaktné údaje Kupujúceho. Kupujúci je zároveň povinný preukázať právo uplatniť Reklamáciu a to najmä preukázať dátum zakúpenia Tovar u Predávajúceho (najmä dokladom o dodaní a kúpe Tovar vystaveným Predávajúcim, záručným listom, prípadný iným dôveryhodným spôsobom) a ďalej doložiť doklady o inštalácii (montáži a zapojení) Tovar a už prípadne vykonaných opravách a pod.

3. Spôsob vybavenia Reklamácie

3.1. Prehliadka reklamovaného Tovar : Následne, po uplatnení Reklamácie, sa Predávajúci a Kupujúci dohodnú na spôsobe prehliadke reklamovaného Tovar a to najmä na jeho zaslaní Predávajúcemu (napr. Kupujúcim, prostredníctvom zmluvného dopravcu Predávajúceho). Pokiaľ Tovar nie je možné zaslať (napr. už bol použitý, resp. nainštalovaný/zamontovaný) dohodne sa Predávajúci a Kupujúci na inom spôsobe prehliadky Tovar (napr. prehliadka Tovar Predávajúcim alebo jeho spolupracujúcim servisným technikom v mieste, kde sa Tovar nachádza) a Kupujúci je povinný na výzvu takúto prehliadku umožniť a zabezpečiť; takýto Tovar, ktorý už bol nainštalovaný (zamontovaný), nesmie byť do rozhodnutia o Reklamácií demontovaný.

3.2. Lehota na vybavenie Reklamácie : Zmluvné strany sa v Reklamačnom protokole dohodnú na predpokladanej lehote na vybavenie reklamácie. Reklamáciu Predávajúci vybaví spravidla do 30 dní odo dňa jej riadneho uplatnenia s prihliadnutím na zložitosť a prípadnú technickú a administratívnu náročnosť (napr. prejednanie s výrobcom); uvedená lehota sa považuje za dodatočnú primeranú lehotu na odstránenie väd Tovar, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. O vybavení Reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho spravidla telefonicky a zaslaním alebo odovzdaním Reklamačného protokolu.

3.3. Prevzatie Tovar po vybavení Reklamácie : Kupujúci je povinný prevziať si reklamovaný Tovar do 30dní odo dňa rozhodnutia o vybavení Reklamácie. Po tejto dobe je Predávajúci oprávnený na náklady Kupujúceho Tovar uskladniť, zaslať Kupujúcemu, svojpomocne predať alebo zlikvidovať. Cena skladného sa vypočíta podľa obvyklej ceny za túto, alebo obdobnú službu v sídle Predávajúceho v čase skladovania tovaru, ktorý je predmetom reklamácie.

3.4. Reklamačný protokol

O uplatnení Reklamácie *spíše* Predávajúci s Kupujúcim Reklamačný protokol obsahujúci najmä:

a) dátum uplatnenia Reklamácie,

b) dôvody Reklamácie,

c) spôsob vybavenia Reklamácie požadovaný Kupujúcim,

d) kontaktné údaje Kupujúceho,

a ktorý následne po vybavení Reklamácie Predávajúci *doplní* najmä o :

e) rozhodnutie o Reklamácií a spôsob jeho vybavenia (napr. výmena Tovar),

f) odôvodnenie zamietnutia Reklamácie,

g) dátum vybavenia Reklamácie,

a ktorý Predávajúci následne *odovzdá* Kupujúcemu osobne alebo zašle písomne, či elektronicky na ním uvedenú adresu alebo e-mailovú adresu uvedenú v Reklamačnom protokole alebo v oznámení o uplatnení Reklamácie.

4. Vylúčenie zodpovednosti Predávajúceho :

4.1. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli :

a) nesprávnym alebo nevhodným projektom (tj. nesprávnym/nevhodným použitím Tovar);

b) nevhodným skladovaním alebo prepravou Tovar realizovanými Kupujúcim;

- c) nevhodnou elektrickou inštaláciou (elektrickým istením, nedodržením predpísaného napätia, atď.)
- d) neodborným či nevhodným zásahom, úpravou, montážou, demontážou, manipuláciou, zapojením, obsluhou a pod., ibaže ide o montáž alebo iné uvedenie dodaného Tvaru do prevádzky prevedené Predávajúcim na základe dohody alebo aj Predávajúci spolu s Tovarom nedodal návody k používaniu daného Tvaru, s výnimkou pravidiel, o ktorých možno predpokladať, že by mali byť Kupujúcemu známe;
- e) použitím k nevhodnému účelu či v extrémnych prevádzkových podmienkach;
- f) živelnou katastrofou, násilným poškodením, zanedbaním údržby;
- g) opotrebovaním Tvaru spôsobeným jeho užívaním nesprávnym alebo nevhodným spôsobom.

4.2. Predávajúci rovnako nezodpovedá za vady :

- a) o ktorých Kupujúci v dobe uzatvárania Zmluvy vedel alebo s prihľadnutím na okolnosti jej uzatvárania vedieť musel alebo ktoré Kupujúci s vynaložením obvyklej starostlivosti v dobe uzatvárania Zmluvy musel rozpoznať;
- b) ktoré Kupujúci sám spôsobil;
- c) ktoré Kupujúci neoznámil Predávajúcemu bez zbytočného odkladu potom, čo ich zistil alebo mohol pri včasnej prehliadke a dostatočne starostlivosti zistiť, ibaže sa jedná o vadu, o ktorej Predávajúci v Dobe prechodu nebezpečenstva škody na Tovare vedel alebo musel vedieť;
- d) pre ktoré Predávajúci poskytol Kupujúcemu zľavu z kúpnej ceny;
- e) ktoré boli uplatnené už v minulosti a na ktoré Predávajúci poskytol Kupujúcemu zľavu z kúpnej ceny;
- f) pri použití Tvaru, za vady, ktoré vznikli jeho predošlým použitím alebo opotrebením;
- g) pokiaľ tieto vyplývajú z povahy Tvaru.

Článok III. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok a Reklamácie sa ďalej spravujú ustanoveniami Dohody o obchodných podmienkach a skutočnosti v nich neupravené Obchodným zákonníkom a právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 28.6.2017