

VADY A ZÁRUKA ZA AKOSŤ, REKLAMAČNÉ KONANIE

- 8.1. Produkt alebo poskytnutá Služba má vady, ak nezodpovedá špecifikácii uvedenej v Potvrdení Objednávky. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má Produkt alebo poskytnutá Služba v čase prechodu nebezpečenstva škody; za vady vzniknuté po tomto čase zodpovedá Dodávateľ, iba ak boli spôsobené porušením jeho povinností pri dodaní Produktu alebo poskytnutí Služby. Za vady Produktu alebo Služby, na ktoré sa vzťahuje záruka Dodávateľa, zodpovedá Dodávateľ v rozsahu záruky.
- 8.2. Objednávateľ je povinný všetky zjavné vady oznámiť bezodkladne pri prevzatí Produktu alebo prevzatí výsledku Služby osobe, od ktorej Produkt alebo výsledok Služby prevzal, a zaznamenať presnú špecifikáciu zjavných väd.
- 8.3. Objednávateľ je povinný písomne výslovne oznámiť Dodávateľovi, že Produkt alebo Služba má vady a presne ich špecifikovať, a to bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistí, alebo bez zbytočného odkladu po tom, čo ich mal zistiť pri vynaložení bežnej kontroly Produktu alebo výsledku Služby, najneskôr do uplynutia záručnej doby. V prípade Produktov vyžadujúcich odbornú montáž je Objednávateľ predložiť súčasne potvrdenie o montáži Produktu odborným servisom, fotografickú dokumentáciu stavu Produktu v čase doručenia a v čase zistenia vady, výpis diagnostického protokolu s popisom chybových hlásení vydaným autorizovaným servisom.
- 8.4. Zárukou za akosť Produktu preberá Dodávateľ záväzok, že si dodaný Produkt, výhradne po dobu použiteľnosti (záručná doba), zachová vlastností deklarovaných Dodávateľom. Záručná doba Produktu je 24 mesiacov odo dňa jeho dodania, okrem vecí podliehajúcich rýchlej skaze. Záručná doba začína plynúť od prevzatia Produktu Objednávateľom.
- 8.5. Zárukou za akosť Služby preberá Dodávateľ záväzok, že poskytnutá Služba po stanovené dobu (záručná doba), spĺňa parametre deklarované Dodávateľom. Záručná doba Služby pri oprave a úprave veci je 6 mesiacov odo dňa prevzatia jej výsledku a pri Službe zhotovenia novej veci je 24 mesiacov odo dňa prevzatia novej veci.
- 8.6. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Objednávateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Produktu, alebo ak sa vada týka len súčasti Produktu, výmenu súčasti, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Produktu alebo závažnosť vady. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Produkt za bezvadný, ak to Objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 8.7. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Produkt mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Objednávateľ právo na výmenu Produktu alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 8.8. Práva zo zodpovednosti za vady Produktu a za vady Služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Produktu alebo vykonania novej Služby. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

- 8.9. Zodpovednosť Dodávateľa za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, resp. zaniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody vonkajšími udalosťami, prirodzeným opotrebením alebo úbytkom Produktu, a nespôsobil ich Dodávateľ alebo osoby, s ktorých pomocou Dodávateľ plnil svoj záväzok, uplynutím záručnej doby, poškodením Produktu konaním Objednávateľa alebo inými osobami, neoznámením zjavných väd Produktu včas po prevzatí Produktu, používaním Produktu v podmienkach, ktoré svojimi vplyvmi nezodpovedajú prirodzenému prostrediu, nepredložením dokladu o nadobudnutí Produktu od Dodávateľa, konaním s Produktom v rozpore s účelom jeho použitia, poškodením Produktu náhodnou skazou a náhodným zhoršením, poškodením Produktu následkami vyššej moci, poškodením ochrannej plomby, narušením ochrannej farebnej alebo inej vrstvy Produktu, alebo porušením inej ochrany Produktu.
- 8.10. Objednávateľ je oprávnený uplatniť u Dodávateľa zodpovednosť za vady, resp. zodpovednosť zo záruky v jeho sídle alebo v jeho prevádzkarni, pokiaľ ju má zriadenú. Dodávateľ vydá v deň prijatia reklamácie Objednávateľovi doklad o prijatí reklamácie Produktu vo vhodnej forme zvolenej Dodávateľom, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť vadu tovaru.
- 8.11. Dodávateľ vybaví reklamáciu tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní od začiatku reklamačného konania. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania. Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, má Objednávateľ rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako Produkt bez vady ktorú nemožno odstrániť (Objednávateľ môže uplatniť právo na výmenu Produktu alebo právo na odstúpenie od Zmluvy a vrátenie Ceny Produktu). Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 8.12. Ak Objednávateľ reklamáciu Produktu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Dodávateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Dodávateľ vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Dodávateľ je povinný poskytnúť Objednávateľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť Dodávateľa podľa bodu 8.10.
- 8.13. Ak spotrebiteľ reklamáciu Produktu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Dodávateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Objednávateľ zaslať Produkt na odborné posúdenie. Náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Dodávateľ. Ak Objednávateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Dodávateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova.