

REKLAMAČNÝ PORIADOK

(ďalej len "Reklamačný poriadok")

1. Úvod

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti predajne a jej zákazníkov v oblasti reklamácií tovaru vychádzajúc pritom z Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

2. Záručná doba

M-mont, s. r. o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (podľa §619 Obč. Zák.) a počas záručnej doby, ktorá je uvedená v záručnom liste (kúpnej zmluve, zmluve o dielo), priloženom k predávanému tovaru. Záručná doba je minimálne 24 mesiacov (podľa §620 Obč. zák.) a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru (podľa §621 Obč. zák.). Pri veciach predávaných za nižšiu cenu je záručná doba minimálne 12 mesiacov a M-mont, s. r. o. nezodpovedá za vadu pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (podľa §619 Obč. zák.).

3. Záručné podmienky

- Predávajúci odovzdá predmet zmluvy a zodpovedá za to, že predmet zmluvy bude mať v čase prevzatia vlastnosti stanovené technickými normami. Záručná doba predmetu zmluvy je určená zákonom alebo záväzkom predávajúceho, ak prekračuje zákonom určenú najnižšiu dobu.
 - Predávajúci počas trvania záručnej doby zodpovedá kupujúcemu za všetky dohodnuté vlastnosti predmetu zmluvy a za to, že bude dodaný v dohodnutom množstve, akosti a že si tieto vlastnosti počas záručnej doby zachová.
 - Kupujúci je povinný písomne oznámiť vady tovaru predávajúcejmu bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Ak sa počas záručnej doby prejaví na výrobku porucha spôsobená chybnou konštrukciou, spracovaním alebo materiálom, bude pri splnení nasledujúcich podmienok vadný výrobok (alebo jeho súčasť) bezplatne opravený alebo vymenený za nový.
- **Záruka poskytovaná predajcom sa nevzťahuje:**
 1. Na poškodenie spôsobené ohňom, vodou alebo inou živelnou udalosťou, nesprávnym používaním výrobku, opotrebením, mechanickým poškodením alebo neodborným nastavením, opravou alebo nesprávnym spôsobom použitia ako je uvedené v návode na použitie, z výrobkov sa v priebehu prevádzkovania nemôžu odstrániť žiadne ich súčasti. Bez súhlasu predajcu sa nemôžu vykonávať zmeny alebo úpravy výrobkov. Ak vada vznikla neodstránením menšej primárnej vady, ktorú bolo možné ľahko identifikovať.
 2. Záruka sa nevzťahuje na zjavné vady, ktoré neboli uvedené dodacom liste pri prevzatí výrobkov, tovaru a prác. M-mont, s. r. o. zodpovedá za vady (zjavné aj skryté), ktoré má výrobok, tovar alebo služba v čase jeho odovzdania prevzatia.
 3. Za vady, ktoré sa prejavili po dni prevzatia výrobku, tovaru alebo prác, zodpovedá M-mont, s. r. o. iba vtedy ak boli dokázateľne spôsobené jeho zavinením.

4. Zo záruky sú vylúčené vady výrobku alebo tovaru, ktoré vznikli dôsledku iných subjektov s výrobkom, alebo tovarom (napr. vada funkčnosti výrobku, alebo tovaru v dôsledku nekvalitného zabudovania do stavby). Neodborným, neautorizovaným zásahom do konštrukcie výrobku
- Uplatnenie reklamácie nemá vplyv na povinnosť odberateľa uhradiť svoje záväzky v lehote splatnosti.
 - Oprava reklamovaného výrobku v záručnej dobe bude vykonaná bezplatne a bez zbytočného odkladu (podľa §622 Obč. zák.). Zaväzujeme sa vybaviť reklamáciu najneskôr do 30-tich pracovných dní od dňa prevzatia písomného uplatnenia reklamácie a reklamovaného výrobku, pokiaľ sa nedohodneme inak s klientom pri vzájomnom súhlase. Ak je na odstránenie vady potrebné objednať materiál s dodacím termínom dlhším ako 30 dní, vada bude odstránená ihneď po dodaní tohto materiálu.

4. Záručný servis a mimozáručný servis

- Záručný servis je bezplatné odstránenie väd, na ktoré sa vzťahuje záruka.
Ak je reklamácia na základe odseku 3. Záručné podmienky bod 1. až 4. posúdená ako neoprávnená, M-mont, s. r.o. reklamáciu zamietne, servisný výjazd bude posúdený ako mimozáručný servis a bude fakturovaný podľa sadzobníka.
 - počet kilometrov / cestovné 0,40 Eur / km bez DPH
 - pracovný čas18,00 Eur / hod. bez DPH
 - použitý materiál pri zásahu
- Mimozáručný servis je platená služba:**
- odstraňovanie väd v záručnej dobe, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa odseku 3. Záručné podmienky a bodu 1. až 4. tohto obežníka
 - odstraňovanie väd po uplynutí záručnej doba.
- Služba je poskytovaná podľa sadzobníka.

5. Všeobecné reklamačné podmienky

- Reklamácia musí obsahovať:
 - názov reklamovaného tovaru
 - konkrétny popis poruchy
 - kompletný výrobok reklamácie
 - záručný list (kúpna zmluva, zmluva o dielo)
 - doklad o zaplatení

6. Povinnosti voči reklamujúcemu

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci (reklamujúci) právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.
- Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprímerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy) (podľa §623 Obč. zák.).
- Ak sa na výrobku opätovne vyskytla tá istá vada po oprave, alebo väčší počet väd súčasne má zákazník počas záručnej doby tiež právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (podľa §623 Obč. zák.).

Opätovný výskyt väd po oprave znamená stav, keď sa rovnaká vada vyskytne po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách

(v záujme urýchleného vybavenia reklamácie odporúčame, aby kupujúci mal písomné potvrdenie o treťom výskyte tej istej vady). Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

- Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (podľa §627 Obč. zák.).

7. Výklad použitých pojmov

Vada je taká vlastnosť výrobku, tovaru alebo služby, ktorá je odlišná od pôvodne dohodnutej (objednanej) vlastnosti výrobku, tovaru alebo služby. Vady môžu byť zjavné a skryté.

1. **Zjavné** vady sú také, ktoré možno zistiť už na základe samotnej prehliadky výrobku, tovaru alebo služby, t.j. ideviditeľný nedostatok výrobku, tovaru alebo služby ako napr.:
 - rozdiely vyplývajúce z potvrdenej a dodanej technickej špecifikácie výrobku, tovaru alebo služby
 - rozdiely v počte výrobku, tovaru alebo služby
 - rozdiely v rozmeroch výrobku alebo tovaru
 - iný spôsob otvárania krídiel
 - iné parametre skla
 - prasknuté sklo
 - viditeľné poškodenie rámov (škrabance praskliny), skla, alebo viditeľného kovania pochádzajúce z výroby, alebo prepravy zabezpečovanej spoločnosťou M-mont, s. r. o.
 - chýbajúce príslušenstvo (kľučky, kryty, spojovacie a rozširovacie profily a pod.)Zjavné vady je nutné zaznačiť pro preberaní výrobku, tovaru alebo služby do dodacieho listu, alebo protokolu.

1. **Skryté vady** sú také, ktoré nie je možné zistiť bežnou prehliadkou výrobku, tovaru alebo služby a spôsobujú obmedzenú funkčnosť alebo úplnú nefunkčnosť výrobku alebo tovaru, ako napr.:
 - preukázateľne vady pochádzajúce z výroby
 - nefunkčné zámky dverí
 - mechanické vady na kovaní (pri užívaní a údržbe)
 - zjavné vady, ktoré neboli zistené pri prevzatí výrobku, tovaru alebo služby, ale pôvod ktorých preukázateľne vznikol u dodávateľa (chybný rozmer prvku, nesprávny smer otvárania krídla, iné parametre dodaného skla než bolo objednané a pod.)
 - zjavné vady, ktorých príčina preukázateľne nie je na strane M-mont, s. r. o. sa za skryté vady nepovažujú.

V Hencovciach, dňa 15.04.2013