

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I.

Tento reklamačný poriadok platí pre všetky organizačné zložky firmy Dextrade Žilina, s.r.o., ako aj pre internetové obchody, ktoré prevádzkuje naša spoločnosť.

II.

Všeobecné náležitosti kúpnej zmluvy

Predávajúci sa zaväzuje dodať kupujúcemu tovar a previesť na neho vlastnícke právo a kupujúci sa zaväzuje tovar prevziať a zaplatiť zaň kúpnu cenu. Vlastnícke právo na dodaný tovar nadobúda kupujúci po úplnom zaplatení kúpnej ceny tohto tovaru. Predávajúci je povinný dodať tovar v požadovanom množstve, akosti, vyhotovení a bez väd a zodpovedajúci príslušným technickým normám. K tovaru je predávajúci povinný dodať kupujúcemu aj doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru.

Zodpovednosť predávajúceho

V prípade, že objednaný tovar nie je možné dodať okamžite, potvrdí predávajúci na požiadanie kupujúcemu predbežný termín dodávky. Pokiaľ tento termín zo strany predávajúceho nebude dodržaný, má právo kupujúci od objednávky odstúpiť. Kupujúci musí však v tomto termíne prejaviť záujem o odobratie objednaného tovaru. V prípade, že dodaný tovar nespĺňa predpísané technické parametre, má vady. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z titulu poškodenia, nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Záručná doba

Záručná doba je 24 mesiacov a plynie odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená iná lehota na použitie veci, platí táto záručná lehota. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu, môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom. V záručnom liste určí predávajúci podmienky platnosti a rozsah tejto záruky.

Reklamačná doba

Práva kupujúceho na uplatnenie reklamácie zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Pri reklamovaní tovaru sa obdobie od uplatnenia reklamácie, až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde k výmene reklamovaného tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Uplatnenie nároku

Kupujúci uplatňuje reklamáciu v predajni, kde tovar zakúpil. Pre prijatie reklamácie je kupujúci povinný sa preukázať dokladom o kúpe tovaru, príp. záručným listom, pokiaľ je súčasťou výrobku. Zrejmé a viditeľné vady má kupujúci právo uplatniť do 3 pracovných dní po ich zakúpení (resp. dodaní). Skryté vady je povinný kupujúci uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr však pred uplynutím záručnej lehoty.

Pri dodaní tovaru zákazníkovi na adresu určenia je povinný kupujúci (príjemca tovaru) v prípade porušenia obalu, alebo zjavného poškodenia tovaru vyznačiť túto skutočnosť na dodacom liste pri preberaní zásielky. V opačnom prípade nie je možné uznať reklamáciu poškodenia tovaru z titulu prepravy. Skryté vady dodaného tovaru môže zákazník reklamovať písomne, faxom, alebo mailom na adrese:

Dextrade Žilina, s.r.o., Kamenná 9, 010 01 Žilina,

fax: 041/7643 722, e-mail: zakaznický.servis@dextrade.sk

Ak kupujúci v stanovenej záručnej lehote osobne alebo písomne riadne uplatní reklamáciu, predávajúci vyhotoví záznam o reklamacii (reklamačný protokol) a s výsledkom vybavenia reklamácie oboznámi kupujúceho v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci zabezpečí, že v predajni bude počas prevádzkovej doby vždy prítomný pracovník poverený vybavovaním reklamácií. Ak je reklamácia kupujúceho uplatnená prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci zašle potvrdenie o uplatnení reklamácie kupujúcemu najneskôr na druhý pracovný deň, ako reklamáciu prijal.

U výrobkov pevne zabudovaných, ktoré objektívne nie je možné vrátiť, začína reklamačné konanie dňom vykonania obhliadky reklamovaného výrobku autorizovanou osobou dodávateľa, najneskôr však 14 dní po obdržaní písomnej reklamácie. Zabudovaný výrobok je možné reklamovať aj zaslaním písomnej reklamácie a vyhovujúcej fotodokumentácie reklamovanej vady.

Práva kupujúceho

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak vec nebola ešte použitá, môže kupujúci namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Odstrániteľné vady

Za odstrániteľné sa považujú také vady, odstránením ktorých neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená v termíne, vzájomne dohodnutom s predávajúcim.

Pokiaľ predávajúci zistí pri odstraňovaní vady preukázateľnú chybu kupujúceho, ktorou došlo k poškodeniu tovaru, náklady spojené s odstránením vady hradí v plnej výške kupujúci. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

Neodstrániteľné vady, opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, väčší počet väd

Za neodstrániteľné vady sa považujú také, ktoré bránia riadnemu užívaniu tovaru. Kupujúci má právo na výmenu veci alebo má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy. Pri odstúpení od zmluvy je kupujúci povinný vrátiť tovar v nezmenenom stave a predávajúci je povinný vrátiť zaplatenú kúpnu cenu. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Nárok na zľavu z kúpnej ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal tovar bez väd a hodnotou, ktorú mal tovar s vadami. Výška zľavy sa posudzuje individuálne podľa dohody medzi predávajúcim a kupujúcim.

III.

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.8. 2011

V Žiline, dňa 30.07.2011

Ing. Peter Ganoczy
konateľ spoločnosti