

adresát: **VALTEC spol. s r.o.**
Lieskovská cesta 13
962 21 Lieskovec



dátum: **01/05/2018**

predmet: **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom a v súlade s ustanoveniami.

- zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
- zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov,
- zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Spotrebiteľ prijíma záručné a reklamačné podmienky zakúpením tovaru alebo služieb od predajcu a mal by sa s nimi oboznámiť.

Reklamácie sa vybavujú počas otváraciej doby v prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený.

- názov a adresa prevádzky: **VALTEC spol. s r.o.**, Lieskovská cesta 13, 962 21 Lieskovec.
- reklamácie vybavuje: Tomáš Ďurík, Nákupný riaditeľ, +421 917 488 855

1. ZÁRUČNÁ DOBA A LEHOTY PRI UPLATŇOVANÍ REKLAMÁCIE

Spotrebiteľ má právo na uplatnenie reklamácie po dobu 24 mesiacov od zakúpenia tovaru, ak na tovare alebo v záručnom liste nie je uvedená iná doba.

V prípade, ak si spotrebiteľ v stanovenej lehote (do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie) neprevezme vysporiadanú reklamáciu, predávajúci môže spotrebiteľovi účtovať skladné vo výške 1,- EUR za každý deň omeškania po dobu 6 mesiacov. Po uplynutí tejto doby si distribútor vyhradzuje právo tovar zlikvidovať. Dňom uplatnenia reklamácie sa rozumie deň, kedy bol reklamovaný tovar spolu so všetkými náležitosťami (podľa bodu 4. tohto Reklamačného poriadku) odovzdaný v prevádzke predávajúceho.

2. TOVAR NEPODLIEHAJÚCI ZÁRUČNEJ OPRAVE

Spotrebiteľ je povinný používať tovar len na určený účel, v súlade s návodom na používanie a dodržiavať všeobecne známe pravidlá a postupy. Záruka sa vzťahuje len na vady nezavinené spotrebiteľom, t. j. na vady, ktoré vznikli v dôsledku chybného materiálu alebo chybou výroby. Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli:

- nesprávnym zaobchádzaním a nedodržaním pokynov uvedených v návode na používanie (preťažovanie, pády, dvíhanie za napájací kábel, ...)
- opotrebovaním v dôsledku normálneho používania (uhlíky, ložiská, napájací kábel)
- zanedbaním nevyhnutnej údržby, ošetrovania a čistenia výrobku
- nesprávnou údržbou (pri práci v prašnom prostredí nevyfúkanie napr. stlačeným vzduchom)

- poškodením cudzími telesami (napr. pieskom, kamienkami)
- zásahom nepoverenej osoby
- použitím nevhodných náhradných dielov
- živelnou pohromou (dážď, ľad, sneh, povodeň, ...)
- používaním náradia na účely, ktoré nezodpovedajú účelu jeho použitia
- zrejším preťažením náradia v dôsledku trvalého prekračovania hornej hranice výkonu náradia (náradie na domáce použitie sa používa na profi účely)
- z nepozornosti (pripojením na nesprávnu sieť)
- použitím paliva s uplynutou dobou skladovateľnosti
- prehriatím v dôsledku znečistenia krytu ventilátora

3. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

Ak spotrebiteľovi vznikol nárok na reklamáciu, je reklamačný pracovník povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Táto lehota začína plynúť dňom doručenia výrobku so všetkými náležitosťami predávajúcemu. Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný predložiť tieto náležitosti:

- kópiu dokladu o kúpe (pokladničný doklad alebo faktúra)
- záručný list (ak bol vydaný)

Pre nesprávne posúdenie reklamácie je nutné, aby bol reklamovaný výrobok kompletný (vrátane dodaného príslušenstva) a vyčistený.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, riadne a včasné odstránenie. Predávajúci môže neopraviteľný výrobok nahradiť novým výrobkom rovnakého typu a technických parametrov. V prípade, že sa jedná o starší výrobok, ktorý už nie je na trhu dostupný, bude nahradený adekvátnou náhradou, ktorej technické parametre plne nahradia neopraviteľný výrobok. Reklamáciu považujeme za vybavenú od momentu oznámenia o spôsobe vybavenia reklamácie spotrebiteľovi. O spôsobe vybavenia reklamácie bude spotrebiteľ informovaný telefonicky, v prípade, že nebol viacnásobne telefonicky zastihnuteľný, bude mu v 25. deň od uplatnenia reklamácie zaslaný doporučený list oznamujúci spôsob vybavenia reklamácie. V prípade, že spotrebiteľ poskytne nesprávne kontaktné údaje a z tohto dôvodu nebude možné informovať o spôsobe vybavenia reklamácie, táto sa považuje za vybavenú na základe doručenej listu.

Pri preberaní tovaru je spotrebiteľ povinný predložiť kópiu reklamačného listu vystaveného pri uplatnení reklamácie.

Pokiaľ sa zistí, že reklamovaný tovar nie je chybný alebo nespĺňa kritériá pre záručnú reklamáciu, považuje sa reklamácia za neoprávnenú a reklamovaný tovar bude spotrebiteľovi vrátený. Predávajúci si vo vzťahu k spotrebiteľovi vyhradzuje právo požadovať úhradu nákladov (prepravné, náklady na posúdenie vady), ktoré mu vznikli v súvislosti s neopodstatnenou reklamáciou. Predávajúci má v prípade nevyrovnaných pohľadávok nárok na zádržné právo (§ 151 Občianskeho zákonníka).

Zákazník berie na vedomie, že spoločnosť **VALTEC spol s r.o.**, spracováva osobné údaje v zmysle zák. č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (GDPR). Osobné údaje budú spracúvané v rozsahu meno, priezvisko, adresa bydliska, e-mailová adresa a telefónne číslo, a to na účely evidencie a plnenia servisných služieb vyplývajúcich zo zákazkového listu a za účelom vybavenia reklamácie. Osobné údaje zákazníka budú spracúvané po dobu nevyhnutnú na riadny výkon práv a plnenie povinností vzniknutých spoločnosti Valtec spol s r.o., minimálne však po dobu trvania záručnej doby.

Právnym základom spracúvania osobných údajov je článok 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia GDPR spracúvanie osobných údajov

zákazníka je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa (predajcu).

Ďalšie informácie sú uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach na www.zvarcentrum.sk.

4. ZÁVER

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.5.2018 až do odvolania.

V Lieskovci, dňa 01.05.2018

