

Reklamačný poriadok spoločnosti twd SK, s.r.o.

Spoločnosť twd SK, s.r.o. so sídlom Banská Bystrica, Kremnička 5, IČO: 48185621 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 28173/S (ďalej len „predávajúci“) vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoOS“). Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za chyby výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje spoločnosť twd SK, s.r.o.
2. Termín „kupujúci“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojej domácnosti, a ktorý kúpil u predávajúceho alebo prostredníctvom e-shopu predávajúceho určitý tovar.
3. Tento Reklamačný poriadok:
 - 3.1. je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho: www.twd.sk,
 - 3.2. je viditeľne umiestnený v sídle predávajúceho, kde sa predávajú tovary spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi,
 - 3.3. je viditeľne umiestnený v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa predávajú tovary spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi,
 - 3.4. je v tlačenej forme dostupný spotrebiteľovi na predajnom pulte alebo pri pokladni v sídle predávajúceho alebo v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa predávajú výrobky spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi.
4. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a spotrebiteľom pristupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorý potvrdzuje zaplatenie kúpnej ceny alebo ceny za vykonanie diela prípadne na doklade, ktorým sa potvrdzuje záručná doba tovaru alebo služby (záručný list).
5. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva spotrebiteľa tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami ZoOS a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.
6. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovarov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
7. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.
8. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
9. Zodpovednosť za chyby:
 - 9.1. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie tovaru

zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takúto chybu nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.

- 9.2. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 9.3. Ak nejde o veci použité, zodpovedá predávajúci za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.
- 9.4. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou chybou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:
 - 9.4.1. chyby a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného;
 - 9.4.2. chyby a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby;
 - 9.4.3. chyby a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa;
 - 9.4.4. chyby a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živeľnej udalosti;
 - 9.4.5. chyby a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru;
 - 9.4.6. chyby a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru;
 - 9.4.7. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba;
 - 9.4.8. chyby a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom alebo dodávateľom;
 - 9.4.9. chyby a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;
 - 9.4.10. chyby a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou tovaru.

10. Uplatnenie zodpovednosti za chyby (reklamácia):

- 10.1. Práva zo zodpovednosti za chyby sa uplatňujú priamo u predávajúceho alebo v prevádzke, v ktorej bol tovar kúpený.
- 10.2. Pri reklamácii je potrebné doložiť záručný list a doklad o zaplatení kúpnej ceny tovaru.
- 10.3. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z chýb, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho, ktorý je poverený vybavovať reklamácie reklamačný protokol, v ktorom presne popíše chybu a spôsob akým sa chyba prejavuje a odovzdá chybnú vec v balení aj s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyzoomená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyzoomenie doručiť.

11. Spôsob vybavenia reklamácie:

- 11.1. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto chyba bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť.
- 11.2. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú.
- 11.3. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má chybu, ktorá je neodstrániteľná, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 11.4. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 11.3 prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú chybu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej chyby ani po tretej oprave vec riadne užívať.

- 11.5. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 11.3 prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 11.6. Po uplynutí zákonom garantovanej záručnej doby, ale ešte počas trvania záručnej doby vyznačenej predávajúcim v záručnom liste platia všetky ustanovenia o spôsobe vybavovania reklamácií uvedené v bodoch 11.1 až 11.5 s tým rozdielom, že právo voľby spôsobu vybavenia reklamácie prechádza na predávajúceho a lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje na 60 dní.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.01.2016 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar.

Nesplnením vyššie uvedených reklamačných podmienok kupujúci ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania.

twd SK, s.r.o., Kremnička 5, P.O.Box 409, 974 03 Banská Bystrica

Vypracoval a schválil:

Ing. Igor Patráš, konateľ a riaditeľ spoločnosti



twd[®] SK, s.r.o. -1-
Kremnička 5, P.O.BOX 409
974 03 Banská Bystrica 3
T/F: 048/414 8217-9
IČO: 48 185 621 IČ DPH: SK2120081513

.....

V Banskej Bystrici, dňa 28.12.2015