



twd SK, s.r.o.
člen zoskupení: ZSDSR, 3e

Zápis v OR SR v B. Bystrici oddiel: Sro, vložka: 28173/S
Priemyselná 15278/14, Banská Bystrica 974 01
Tel: 048 / 414 82 17-9, 0914 100 000, e-mail: info@twd.sk

Reklamačný poriadok twd SK, s r.o., Priemyselná 15278/14, 974 01 Banská Bystrica platný pre obchodovanie prostredníctvom elektronického obchodu

Všeobecné ustanovenia

1. Obchodná spoločnosť twd SK, s.r.o., so sídlom Priemyselná 15278/14, 97401 Banská Bystrica - vydáva v zmysle ustanovenia zákona č. 102/2014 Zb. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru nasledovný Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania. Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, zákona č. 102/2014 Zb. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, ako aj súvisiacimi predpismi, všetko v znení noviel.
3. Podnikateľom je osoba zapísaná v obchodnom registri, alebo osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorý je podnikateľom, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení, ako aj súvisiacimi predpismi.
4. Tento Reklamačný poriadok informuje spotrebiteľov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv.
5. Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený na prevádzke spoločnosti twd SK, s.r.o., v ktorej sa predávajú výrobky a poskytujú služby spotrebiteľovi a je zverejnený na prezentačných internetových stránkach spoločnosti twd SK, s.r.o.
6. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou twd SK, s.r.o. a spotrebiteľom alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi spoločnosťou twd SK, s.r.o. a spotrebiteľom prístupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.
7. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva spotrebiteľa tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, najmä ustanoveniami Zákona a OZ. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.
8. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods.3 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.
9. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim na záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

Zodpovednosť za vady, záručné podmienky

10. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 OZ) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 OZ). Kupujúci je oprávnený predávať vec pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo predávanej veci alebo mechanické poškodenie veci zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávanej veci.

11. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

12. Záručná doba je 24 mesiacov od dňa kúpi tovaru, uvedeného 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). 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 tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia tovaru (§ 627 OZ)

13. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, 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.

14. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie veci a táto končí neskôr ako lehota vyznačená predajcom v záručnom liste, má prednosť vyznačenie záručnej doby predávajúcim. Predávajúcim vyznačená záručná doba však nesmie byť kratšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

15. Záruka sa vzťahuje na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje na:

- poruchy spôsobené opotrebením veci
- poruchy spôsobené nedodržaním zásad používania v rozpore s návodom na použitie
- poruchy spôsobené mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného, najmä na poškodenie plastových častí
- produkty elektricky poškodené neodborným zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja
- poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom
- poruchy a poškodenia spôsobené prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom (pretaktovanie a pod.)
- produkty poškodené prírodnými živlami
- produkty prevádzkované v nevhodnom prostredí, a poškodené nevhodnou obsluhou.
- produkty s poškodenými záručnými plombami, nálepkami poprípade inými ochrannými znakmi, prípadne s odstráneným, alebo poškodeným sériovým číslom
- -na nekompatibilitu komponentov
- diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky

- Záruka sa tiež nevzťahuje na veci alebo súčiastky, na ktorých bola porušená záručná plomba.
- Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré spôsobil kupujúci alebo iná (tretia) osoba jeho mechanickým alebo iným poškodením, alebo vznikli i nezávisle na ich konaní poškodením v situáciách "vis major"
- Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t. j. najmä pri:
 - a) porušení ochranných pečatí a nálepek, ak na výrobku nejaké sú
 - b) používanie Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar

16. Ak predávajúci pri predaji ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 OZ) Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predajcovi všetko, čo podľa zmluvy dostal, t. j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 OZ, §48 ods. 2 OZ).

Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia)

17. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú v predajnom stredisku predávajúceho, alebo v prevádzke v ktorej bola predmetná vec kúpená.

18. Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zaplatení kúpnej ceny (alebo čitateľnú kópiu dokladu o kúpe). Ak vyššie uvedené podmienky nebudú splnené, reklamácia nebude uznaná ako záručná. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec s kompletným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu(e-mail, adresu, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie.

Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť. V prípade doručenia reklamovaného tovaru, sa osoba podávajúca podnet na reklamáciu zaväzuje, že čitateľne vyplní reklamačný formulár a zašle tento formulár predávajúcemu spolu s reklamovaným tovarom a potrebnými dokladmi na adresu predávajúceho.

Reklamačný formulár predávajúci umiestni na svoje prezentačné stránky.

19. Kupujúci má právo, ak vybavenie jeho reklamácie si nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie prípadne záručný servis bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady.

20. Lehota na vybavenie reklamácie spotrebiteľovi nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil oprávnenému pracovníkovi reklamačného oddelenia, na ktorom ju uplatnil, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu poskytol ním odôvodnene vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na jej vybavenie, alebo pokiaľ o jej predĺžení nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadaval kupujúci.

21. 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 predošlých bodoch s tým rozdielom, že právo voľby spôsobu vybavenia reklamácie prechádza na predávajúceho a lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje na 60 dní. Vzhľadom k rýchlemu technologickému vývoju v oblasti výrobkov predávaných predávajúcim, môže v prípade výmeny predávajúci vymeniť kupujúcemu vadnú

vec za inú bezvadnú (hoci aj inej značky, alebo iný typový model), ktorá spĺňa minimálne také výkonnostné parametre ako reklamovaná vec. V prípade výmeny je predávajúci povinný, túto skutočnosť ako aj názov a typ výrobku uviesť do reklamačného protokolu do kolónky Popis vybavenia reklamácie.

22. Zákazníkovi sa doporučuje vytvoriť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať výmenné pamäťové médiá. Poskytovateľ servisu, ani predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, alebo stratu akýchkoľvek programov alebo dát.

23. Na spotrebný materiál je poskytovaná záruka vyplývajúca z povahy tovaru.

Povinnosti zákazníka pri preberaní objednaného tovaru

24. Zákazník je povinný pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah.

25. Pri doručení zásielky kuriérom je zákazník povinný skontrolovať zásielku - jej prípadné poškodenie. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom/porušenom balení zásielky. V prípade, že zásielka je poškodená a po kontrole obsahu zásielky je zistené, že obsah zásielky nezodpovedá obsahu faktúry/objednávky, alebo jej obsah je poškodený, je zákazník povinný túto skutočnosť zapísať v prítomnosti kuriéra do škodového zápisu.

26. V prípade, že sa v balíku s tovarom nenachádzal daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál alebo iný dokument potrebný na prevádzku zariadenia, zákazník má právo okamžite na to upozorniť predávajúceho, ktorého povinnosťou je chýbajúci doklad doposlať na vlastné náklady.

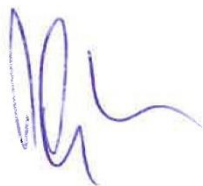
27. Pred prvým použitím je kupujúci povinný prečítať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

Záver

28. Kúpou tovaru zákazník súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom a prehlasuje, že bol riadne oboznámený o reklamačných podmienkach uvedených v tomto Reklamačnom poriadku.

Vypracoval a schválil, Igor Patráš, konateľ a riaditeľ spoločnosti

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



V Banskej Bystrici, dňa 10. 06. 2020