

MASTER SK s.r.o.
Staničná 2655/7A, 082 21 Veľký Šariš

Reklamačný poriadok

Schválil : Šterba Marián
Konateľ spoločnosti
Účinnosť: dňom 01.03.2018
Veľký Šariš, 01.03.2018

Reklamačný poriadok

spoločnosti MASTER SK s.r.o.

Všeobecné ustanovenie

1. Spoločnosť MASTER SK s.r.o. týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom 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 „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v predajni spoločnosti MASTER SK s.r.o.
4. „**Kúpna zmluva**“ je
 - I. Ak je kupujúci spotrebiteľom, kúpna zmluva uzatvorená v súlade s obchodnými podmienkami v zmysle § 588 Občianskeho zákonníka
 - II. Ak nie je kupujúci spotrebiteľom, kúpna zmluva uzatvorená v súlade s Obchodnými podmienkami v zmysle § 409 Obchodného zákonníka

Kúpnu zmluvu je možné uzatvoriť:

I. písomne, tj. podpisom Kúpnej zmluvy na jednej listine alebo uskutočnením písomnej Objednávky Kupujúcim a jej písomným odsúhlasením spoločnosťou

II. ústne, tj. uskutočnením ústnej objednávky kupujúcim a jej ústnym odsúhlasením spoločnosťou

III. konkludentne, tj. kombináciou písomnej alebo ústnej objednávky kupujúceho a jeho ústneho alebo písomného odsúhlasenia spoločnosťou alebo iným jednaním spoločnosťou a kupujúceho, z ktorého vyplýva vôľa strán uzatvoriť Kúpnu zmluvu.

Reklamácia zo strany kupujúceho

1. Práva Kupujúceho

- 1.1 V prípade ,že tovar vykazuje zjavné vady, alebo ak je tovar v porušenom transportnom obale je kupujúci oprávnený tovar neprevziať a požadovať dodanie tovaru v množstve , kvalite , prevedení a obale ako určuje kúpna zmluva.
- 1.2 Ak sa po prevzatí tovaru kupujúcim vyskytnú zákonom stanovenej (prípadne vzájomne s predávajúcim dohodnuté) záručnej dobe vady tovaru , môže kupujúci uplatniť svoju oprávnenú reklamáciu. Reklamáciu je kupujúci oprávnený uplatniť v predajni spoločnosti.
- 1.3 Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených zákonom.

2. Povinnosti kupujúceho

- 2.1 Ak sa kupujúci rozhodne tovar neprevziať v súlade s bodom 1.1 alebo mu nebol tovar dodaný , je povinný túto skutočnosť neodkladne oznámiť zodpovednému vedúcemu.
- 2.2 Ak uplatňuje kupujúci reklamáciu je potrebné doložiť
 - a) vadným tovarom (to neplatí v prípade , ak požaduje kupujúci dodať iba chýbajúci tovar) na ktorom neboli vykonávané žiadne práce.
 - b) dokladom o kúpe tovaru (záručným listom)
 - c) riadne vyplneným reklamačným protokolom predávajúceho (kopia vyplneného reklamačného protokolu slúži ako doklad o odovzdaní reklamácie predávajúcemu kupujúcim)
 - d) doklad o odborne vykonanej montáži, ak je kupujúci osobou nespôsobilou vykonávať odbornú montáž, to znamená že nie je autoservisom alebo osobou s oprávnením k vykonávaniu autoopravárenskej činnosti a ak je tovar k odbornej montáži určený a je namontovaný (toto neplatí v prípade ak kupujúci požaduje iba dodanie chýbajúceho tovaru)
- 2.3 Prípadné odstúpenie kupujúceho od zmluvy je vykonané v okamihu jeho doručenia predávajúcemu

Reklamácia zo strany predávajúceho

3. Práva predávajúceho

- 3.1 Predávajúci má právo rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie. K takémuto rozhodnutiu je oprávnený zodpovedný vedúci.
- 3.2 Predávajúci má právo zamietnuť reklamáciu:
- a) ak má reklamovaný tovar vadu, za ktorú predávajúci podľa zákona alebo kúpnej zmluvy nie je zodpovedný
 - b) na základe inštrukcií dodávateľa predávajúceho
 - c) v prípade že reklamácia nebola uplatnená v zákonom stanovenej (prípadne vzájomne s kupujúcim v kúpnej zmluve dohodnuté)záručnej lehote
 - d) v prípade že je reklamované bežné opotrebovanie tovaru spôsobené jeho používaním (Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie Tovarú spôsobené jeho používaním)

4. Povinnosti predávajúceho

- 4.1 Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do zákonom stanovenej lehoty (30 dní) odo dňa prevzatia reklamácie od kupujúceho
- 4.2 Ak nie je predávajúci schopný zákonom stanovenú lehotu dodržať, informuje kupujúceho o stave reklamácie do vypršania tejto lehoty. (Nastáva pri odovzdaní reklamácie dodávateľovi predávajúceho z dôvodu odbornejšieho posúdenia reklamácie. Ak nesúhlasí kupujúci s predĺžením zákonom stanovenej lehoty zostáva v platnosti bod 4.1.
- 4.3 Predávajúci je povinný splniť nároky kupujúceho v dôsledku oprávnenej reklamácie
- a) dodaním chýbajúceho tovaru
 - b) odstránením väd opravou tovaru
 - c) odstránením väd výmenou tovaru za tovar náhradný
 - d) primeranou zľavou z kúpnej ceny tovaru
 - e) vrátením zaplatenej čiastky

5. Závěrečné ustanovenie

Prílohou reklamačného poriadku je reklamačný protokol

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.03.2018

Marián Šterba
Konateľ spoločnosti