

Na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní reklamácií tovaru zakúpeného v spoločnosti JAPYS s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) je spracovaný na základe všeobecných ustanovení uvedených v § 499 – § 510 zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a osobitých ustanovení o predaji tovaru v obchode uvedených v § 612 – 627 zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a ustanovení § 422 - § 442 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení o kúpnej zmluve a zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa tento reklamačný poriadok, ktorý je zverejnený/sprístupnený na webových stránkach predávajúceho www.unimoto.sk.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Právo kupujúceho na reklamáciu vadného tovaru

Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare vada, má kupujúci právo túto vadu pri prevzatí tovaru alebo v záručnej dobe reklamovať.

Miesto uplatnenia reklamácie, záručné opravy

Kupujúci uplatňuje reklamáciu v mieste, v ktorom tovar kúpil.

Vykonanie záručných opráv zabezpečí predávajúci.

Nákup kupujúci preukazuje najmä príslušným dokladom o predaji a záručným listom, ak bol na tovar vystavený, alebo iným preukázateľným spôsobom.

Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho, vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a odovzdá ho predávajúcemu. Ak sa predávajúci s kupujúcim na tom dohodnú je možné tovar na reklamáciu aj zaslať poštou/kuriérom. Platí však nasledovné:

- pred odoslaním odporúčame tovar poistiť pre prípad poškodenia počas prepravy,
- tovar zaslaný na dobierku nepreberáme,
- akékoľvek náklady spojené so zaslaním k predávajúcemu ako aj späť v plnej miere znáša kupujúci,
- po vybavení reklamácie bude zákazník informovaný a v prípade požiadavky na zaslanie tovaru späť (nie osobný odber) bude toto uskutočnené až po uhradení súvisiacich nákladov.

Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie oznámiť predávajúcemu druh a rozsah väd tovaru, kontaktné údaje (telefónne číslo, emailovú adresu, a pod.) a iné podstatné náležitosti majúce vplyv na uplatňovanú vadu tovaru. Vyplnený **reklamačný protokol** (vzor je na webstránke predávajúceho v sekcii CENNÍKY/AKCIE/PODMIENKY) musí obsahovať minimálne:

- meno a kontakt na odberateľa (kupujúceho),
- číslo faktúry (dokladu), na ktorý bol tovar zakúpený,
- názov tovaru, kód tovaru a nákupnú cenu (podľa nákupného dokladu),
- dôvod reklamácie (popis vady).

Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar má požadovanú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť, musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať technickým normám. Predávajúci

zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí, alebo ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe.

Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené najmä neprimeraným používaním, nedodržiavaním návodu na použitie a neodbornou montážou. Po uplatnení nároku spotrebiteľa je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zák. č. 250/2007 Z.z. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Záručná doba pre jednotlivé tovary, náhradné diely a služby (lehoty na uplatnenie reklamácie) je uvedená v Obchodných podmienkach na webstránke predávajúceho.

Ak sa vydá na tovar záručný list, musí sa už pri predaji riadne vyplniť. Záručná doba začne plynúť od okamihu dňa predaja, potvrdením dodacieho resp. záručného listu predávajúcim. Ak sa vybaví reklamácia výmenou vadného tovaru za bezvadný, plynie na nový tovar záručná doba znova od jeho prevzatia. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Dôvody neuznania reklamácie sú najmä:

1. Nepreukázateľnosť nákupu tovaru kupujúcim a reklamácia tovaru kupujúcim po záručnej dobe.
2. Reklamácie množstva sa neuznávajú.
3. Poškodenie tovaru prepravcom, nevhodným skladovaním, neodbornou manipuláciou a nakladaním s tovarom.

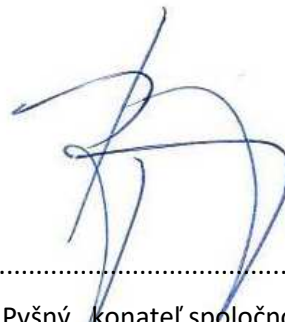
Záručné podmienky k jednotlivým tovarom ako aj výluky zo záruky (na čo sa záruka nevzťahuje) sú detailne popísané s príslušným užívateľskom návode k predmetnému tovaru a sú zverejnené/prístupné na webových stránkach predávajúceho.

Ak ide o odstrániteľnú vadu, má kupujúci právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady. Predávajúci môže (tzn. že sa jedná o oprávnenie nie povinnosť) vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

Nároky z väd tovaru (podľa zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení)

Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom (§ 345 ods. 2 Obchodného zákonníka), môže kupujúci: a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd, b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné, c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo d) odstúpiť od kúpnej zmluvy. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

V Bratislave



.....
Ing. Peter Pyšný, konateľ spoločnosti JAPYS s.r.o.