



REKLAMAČNÝ PORIADOK platný odo dňa 12.1.2009

Tento reklamačný poriadok sa vydáva na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií väd tovaru, a to garážových brán, ich doplnkového tovaru a väd montáže tovaru, ktorej reklamácia je v súlade s týmto reklamačným poriadkom. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s ust. § 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 „Zákon“).

Článok 1.

Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený vo všetkých prevádzkach spoločnosti Menton SK, spol. s r.o., so sídlom Gbelská 19, 841 06 Bratislava, IČO: 35 900 903 a na ňou vykonané alebo ňou zabezpečené montáže.
2. To, že bol zákazník oboznámený s reklamačným poriadkom a záručnými podmienkami a že k týmto pristupuje potvrdzuje zákazník podpisom kúpnej zmluvy, zmluvy o dielo, dodacieho listu alebo prevzatím pokladničného dokladu.
3. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne ujednané iné záručné podmienky.
4. Tento reklamačný poriadok je v súlade s ust. § 18 ods. 1 Zákona viditeľne umiestnený v každej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej sa predávajú tovary spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi. Rovnako tak je tento reklamačný poriadok na požiadanie dostupný spotrebiteľovi na predajnom pulte alebo pri pokladni v každej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej sa predávajú tovary spotrebiteľovi alebo sa spotrebiteľovi poskytujú služby.
5. Termín „zákazník“ alebo „kupujúci“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojej domácnosti.
6. Termín „predávajúci“ označuje podnikateľa uvedeného v bode 1. tohto článku reklamačného poriadku.

Článok 2.

Nárok na uplatnenie záruky

1. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar a na montáž tovaru, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniť predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho alebo namontovaný predávajúcim.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
3. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru a prehliadku montáže tovaru pri prevzatí montáže tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar alebo montáž tovaru už v čase prevzatia tovaru alebo v čase montáže tovaru.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré mohol kupujúci zistiť pri prehliadke, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci bude neskôr reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.
5. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru (pokiaľ možno v originálnom balení), záručného listu (pri dlhšej záručnej dobe ako je uvedená v článku 4) a dokladu o zaplatení spolu s dodacím listom.
6. Ak tovar alebo montáž tovaru vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho.

7. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru alebo montáže tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.
8. V prípade, ak je možné reklamovaný tovar doniesť, je kupujúci povinný reklamovaný tovar doniesť predávajúcemu na vlastné náklady a zároveň kupujúci je povinný reklamovaný tovar odniesť.
9. Kupujúci si uplatňuje reklamáciu väd tovaru alebo montáže tovaru u predávajúceho alebo u jeho zamestnanca povereného za vybavovanie reklamácií.
10. Predávajúci rozhodne o opodstatnenosti reklamácie tovaru alebo montáže tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní od uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa však nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady (napríklad ak je potrebná expertíza výrobcu tovaru). Vybavenie reklamácie však nebude trvať viac ako 30 dní.
11. Predávajúci vydá kupujúcemu doklad o reklamácií tovaru alebo montáže tovaru, v ktorom je zákazník povinný presne označiť vady tovaru alebo montáže tovaru.
12. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, musel vedieť.
13. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný a obdobný so zrovnateľnými technickými parametrami.
14. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Článok 3.

Nárok na uplatnenie si záruky zaniká

Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- a) stratou pokladničného dokladu, stratou dodacieho listu alebo stratou záručného listu,
- b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru alebo pri prevzatí montáže tovaru,
- c) uplynutím záručnej doby tovaru alebo montáže tovaru,
- d) mechanickým poškodením tovaru alebo montáže tovaru,
- e) poškodením tovaru pri preprave vlastným dopravným prostriedkom,
- f) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- g) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- h) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- i) poškodením tovaru neodvrátenými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- j) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením, nekalitným prípravením podkladov pre montáž tovaru,
- k) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- m) zásahom k tomu neoprávnenej osoby
- n) poškodením tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou
- o) násilným poškodením tovaru alebo montáže tovaru.

Článok 4.

Dĺžka záruky

1. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa zakúpenia tovaru alebo od splatnosti kúpnej ceny a povinnosti prevziať tovar alebo umožniť montáž tovaru podľa toho, ktorá udalosť nastala skôr.
2. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy alebo montáže tovaru.



3. V prípade výmeny tovaru za nový alebo novej montáže tovaru, dostane zákazník doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový alebo v prípade novej montáže tovaru začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru alebo novej montáže tovaru, ale iba na nový tovar alebo novú montáž tovaru.
4. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov. Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
5. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov.
6. Predávajúci môže kupujúcemu poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky uvedenej v tomto článku, pričom podmienky a rozsah záruky určí v záručnom liste.
 - a) predávajúci vadu odstráni, a to bez zbytočného odkladu alebo
 - b) predávajúci vadný tovar vymení za nový alebo vykoná novú montáž tovaru.

Článok 5. Cenník opráv

1. Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné.
2. Za neoprávnenú reklamáciu tovaru alebo montáže tovaru je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu poplatok vo výške 17,00 € a cestovné náklady predávajúceho do miesta kupujúceho vo výške 0,35 € za 1 km.
3. Kupujúci je povinný predávajúcemu poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie objedanej opravy v dohodnutý deň a čas, najmä predávajúcemu umožniť prístup k reklamovanému tovaru, poskytnúť mu pripojenie na elektrickú energiu a vodu a poskytnúť mu informácie o vzniknutej vade. V prípade omeškania Kupujúceho s poskytnutím súčinnosti je kupujúci povinný znášať všetky náklady, ktoré v dôsledku tejto skutočnosti predávajúcemu vzniknú, najmä však náklady spojené s opätovným vycestovaním predávajúceho vo výške 0,35 € a 1 km, ako aj náhradu za stratu času, čo predstavuje čas od výjazdu zo sídla predávajúceho, čas strávený u kupujúceho až do času príjazdu pracovníka späť do sídla predávajúceho vo výške 17,00 €.
4. V prípade nutnosti využiť expertízu výrobcu na zistenie vady tovaru (alebo akúkoľvek inú odbornú expertízu), je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu určený predávajúcim na expertízu a na prepravné náklady predávajúceho do miesta sídla výrobcu (znalca). V prípade, ak sa ukáže, že expertíza bola oprávnená, predávajúci vráti kupujúcemu predávajúcemu na expertízu.

Článok 6. Spôsob vykonania reklamácie

1. Pokiaľ sa jedná o vadu odstrániteľnú, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

2. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar alebo montáž tovaru riadne užívaná ako bez vady, predávajúci vybaví reklamáciu:
 - a) výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov alebo vykoná novú montáž tovaru alebo
 - b) uzatvorí reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar alebo vadnú montáž tovaru.
3. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú žavu z ceny tovaru.
4. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Ak si však kupujúci zvolí niektoré z tu uvedených práv nemôže už spätne toto svoje jednostranné rozhodnutie zmeniť.
5. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedeného kupujúcim. Predávajúci bude kupujúcemu účtovať prácu technika alebo iných osôb oprávnených na vykonanie reklamácie (spôsobom uvedeným vyššie v bode 3. článku 5) v prípade, že popis vady bude nedostatočný alebo zavádzajúci.
6. Predávajúci je povinný vydať o spôsobe vybavenia reklamácie písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Takýmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu na ktorom bude vyznačený spôsob akým bola reklamácia vybavená.

Článok 7. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku a povinnosť písomného oznámenia zmeny v tomto reklamačnom poriadku je splnená vyvesením v prevádzkach predávajúceho.
2. Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka a Zákona.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy, zmluvy o dielo, podpísaním dodacieho listu alebo prevzatím pokladničného dokladu.

V Bratislave, dňa: 12.1.2009

Ing. Ivana Tunegová
Menton SK, spol. s r.o.