

1. Úvodné ustanovenie

- 1.1. Tento reklamačný poriadok vydáva spoločnosť ARAD Slovakia s. r. o., Alžbetina 41, 040 01 Košice, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, v oddieli Sro, vložka číslo 22214/V (ďalej len „Dodávateľ“), ktorý je vypracovaný v súlade §18 ods. 1 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, čím riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „Odberateľa“) o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2. Obchodné vzťahy pri predaji a poskytovaní služieb medzi Dodávateľom a Odberateľom sa riadia podľa Všeobecných obchodných podmienok Dodávateľa (ďalej len VOP), Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka. Odberateľ je právnická alebo fyzická osoba, pričom právnická osoba je vždy zastúpená fyzickou osobou.
- 1.3. Reklamačný poriadok:
- ◆ upravuje právne vzťahy, medzi Dodávateľom ako vykonávajúcou spoločnosťou a Odberateľom, vznikajúce pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality tovarov a služieb dodaných Dodávateľom Objednávateľovi,
 - ◆ stanovuje zodpovednosť za vady tovarov a služieb dodaných Dodávateľom,
 - ◆ slúži ako správny postup pri uplatňovaní práv Odberateľa.
- 1.4. Dodaný tovar alebo služba musia mať požadovanú kvalitu, množstvo, technické parametre a musia byť dodané bez väd, najmä musia zodpovedať záväzným technickým požiadavkám. Za vady, ktoré má dodávaný tovar alebo služba už pri prevzatí Odberateľom, v plnej miere zodpovedá Dodávateľ. V prípade už použitého tovaru Dodávateľ nezodpovedá za vady vzniknuté nesprávnou montážou alebo používaním, alebo bežným opotrebením. Pri montáži tovaru je Odberateľ povinný sa riadiť odporúčením a pokynmi uvádzanými dodávateľom. Pri tovare a službe, u ktorých bola znížená cena z dôvodu nejakej vady, o ktorej bol Odberateľ informovaný, Dodávateľ už za túto vadu nenesie zodpovednosť.

2. Podmienky a postup pri reklamácii

- 2.1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Odberateľa na preverenie správnosti a kvality tovarov a služieb dodaných Dodávateľom. Ak Objednávateľ zistí, že tovar alebo služby dodané Dodávateľom majú vadu (tzn., že nie sú dodané v plnom rozsahu a kvalite v súlade s kúpnu zmluvou / faktúrou), môže uplatniť právo zo zodpovednosti za túto vadu (ďalej len reklamácia).
- 2.2. Reklamáciu je povinný Odberateľ uplatniť bezodkladne ako sa vada prejaví a to formou písomnej žiadosti (Reklamačný záznam), predložením dokladov o vykonaní obchodu (faktúra, protokol,...) a inými dokladmi dokumentujúcimi jeho tvrdenie, ktoré doručí do sídla spoločnosti Dodávateľa (pošta, fax, mail). Poverený pracovník Dodávateľa písomne potvrdí prebratie reklamácie, rozhodne a informuje Odberateľa o postupe riešenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní. Ak reklamácia neobsahuje požadované doklady a náležitosti, Dodávateľ má právo Objednávateľa vyzvať, aby v stanovenej lehote (5 pracovných dní) doplnil a spresnil požadované údaje s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neoprávnenú. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých Odberateľ nedodal požadované doklady.
- 2.3. Dodávateľ oboznámi Odberateľa o výsledku reklamácie najneskôr do 30 dní od dňa prijatia reklamácie. Do tejto lehoty sa nepočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady, ktoré však nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Ak reklamáciu nie je možné z technických dôvodov vybaviť do 30 dní, uzatvorí Dodávateľ a Odberateľ dohodu o vybavení reklamácie (požiadavky, dôvody, spôsob, termíny). Po uplynutí tejto lehoty má Odberateľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.
- 2.4. Odberateľ môže písomne oznámiť reklamáciu a uplatniť nárok na jej odstránenie u Dodávateľa kedykoľvek počas záručnej doby. Ak záručná doba už uplynula, považuje sa reklamácia zo strany Odberateľa za neoprávnenú, nakoľko zaniká právo zo zodpovednosti za vady.

Záručná doba začína plynúť prevzatím dodaného tovaru alebo služby Odberateľom a dĺžka jej trvania je stanovená:

- ◆ pre dodaný tovar 24 mesiacov, ak nie je inak stanovená v Kúpnej zmluve
- ◆ pre realizáciu nového diela/služby 24 mesiacov
- ◆ pre opravu, údržbu, servisný zásah (rozumie sa činnosť, ktorou sa odstraňujú vady vecí a následky ich poškodenia, alebo poškodenia vzniknuté ich opotrebovaním) 3 mesiace,
- ◆ osobitne špecifikáciou v uzatvorenej Kúpnej zmluve.

2.5. Odberateľ pri vybavení oprávnenej reklamácie podľa typu vady má nárok:

◆ **Odstrániteľné vady**

Za odstrániteľné vady sa považujú také vady odstránením, ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti dodaného tovaru alebo služby. Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť Odberateľ má právo na:

- a) bezplatné odstránenie vady,
- b) poskytnutie zľavy z ceny tovaru,
- c) bezplatnú výmenu vecí (dodanie novej služby) alebo, ak sa vada týka len súčasti veci, má nárok na výmenu vadnej súčasti, ak tým predávajúcemu nevznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť závady,
- d) odstúpenie od zmluvy, ak Odberateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd, vec (službu) riadne používať.

◆ **Neodstrániteľné vady**

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby bolo možné dodaný tovar (službu) riadne používať ako bez vady, má Odberateľ právo na:

- a) výmenu tovaru,
- b) odstúpenie od kúpnej zmluvy.

2.6. Náklady spojené s reklamáciou a odstránením jej príčin uhrádza v celom rozsahu:

- ◆ Dodávateľ v prípade, že reklamácia bola uznaná ako oprávnená
- ◆ Odberateľ v prípade, že reklamácia nebola uznaná ako oprávnená a dôvod reklamácie bol spôsobený nevhodným používaním, neodbornou montážou a zásahmi, zanedbaním údržby, živelnými vplyvmi resp. úmyselne.

3. Vylúčenie zodpovednosti Dodávateľa

3.1. Dodávateľ nezodpovedá a neuzná reklamáciu ako oprávnenú pri zistení, že vada bola spôsobená nevhodným používaním, neodbornou montážou a zásahmi, poškodením ochranných známk, zanedbaním údržby, živelnými vplyvmi resp. úmyselne (nie predčasným opotrebovaním alebo vadou materiálu).

3.2. Dodávateľ upozorňuje, že pri zásahu tretej osoby počas záručnej doby, alebo počas reklamácie končí sa záručná doba a Odberateľovi zaniká právo na reklamáciu.

4. Záverečné ustanovenia

4.1. Vzťahy Odberateľa a Dodávateľa môžu byť upravené aj osobitnou zmluvou uzatvorenou medzi Odberateľom a Dodávateľom a v prípade rozporu medzi osobitnou zmluvou a týmto reklamačným poriadkom, platia ustanovenia osobitnej zmluvy.

4.2. Ak sa Dodávateľ a Odberateľ nedohodnú inak, riadia sa právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom platným právom Slovenskej republiky.

4.3. Práva zodpovednosti za vady, pri ktorých záručná doba začala plynúť pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona, sa posudzujú podľa doterajších platných predpisov.

4.4. Práva zodpovednosti za vady pri použitých veciach, pri ktorých záručná doba začala plynúť pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto reklamačného poriadku, sa posudzujú podľa doterajších právnych predpisov, ak k prevzatiu veci došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona.

4.5. Dodávateľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi Dodávateľ zverejnením v priestoroch svojej prevádzky a na svojej internetovej stránke: www.arad.sk.