

REKLAMAČNÝ PORIADOK

BEST SLOVAKIA s.r.o., Bratislavská 117, 010 01 Žilina, IČO 36379271

1. Rozsah uplatnenia

Týmto reklamačným poriadkom sa upravuje postup pri vybavovaní reklamácií medzi predávajúcim BEST SLOVAKIA, s.r.o., Bratislavská 117, 010 01 Žilina, IČO: 36 379 271 (ďalej len „dodávateľ“) a kupujúcimi - obchodnými partnermi dodávateľa (ďalej len „odberateľ“). Pokiaľ z tohto reklamačného poriadku nevyplýva inak, postupuje sa pri vybavení reklamácie v súlade s Obchodným zákonníkom (Zákon č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov).

Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na reklamácie uplatnené fyzickými osobami ako spotrebiteľmi. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na dodávky tovaru, ktoré sa v zmysle Obchodného zákonníka realizujú na základe zmluvy o dielo, t.j. na dodávky, ktoré najmä zahŕňajú montáž tovaru dodávateľom.

2. Sortiment, na ktorý sa reklamačný poriadok vzťahuje

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na kompletný sortiment predávaný dodávateľom, t.j.: kuchynské drezy, vodovodné batérie (kuchynské, kúpeľňové), sanitárna keramika, kúpeľňový nábytok, kúpeľňové doplnky, senzorové armatúry, sprchovacie kúty, hydromasážne boxy, vane (smaltované, akrylátové), vaničky (smaltované, akrylátové, liaty mramor), sifóny, splachovacie nádržky, podomietkové systémy, nerezový a drôtený program, obklady, dlažby a ďalší sortiment, s ktorým dodávateľ obchoduje.

3. Miesto reklamácie výrobkov

Odberateľi reklamujú všetky práva zo zodpovednosti za vady u dodávateľa. Miestom uplatnenia a plnenia z reklamácie je prevádzkareň dodávateľa na adrese Bratislavská 117, 010 01 Žilina, ak nie je písomne dohodnuté inak. Reklamácia sa uplatňuje písomne, v súlade s ustanoveniami čl. 8 tohto reklamačného poriadku.

4. Práva odberateľa

Nároky odberateľa z väd tovaru sa môžu uplatniť len v záručnej dobe, ktorá je vyznačená na dodávateľom potvrdenom záručnom liste. Pri každom uplatnení nároku z väd tovaru je odberateľ povinný predložiť spoločne so záručným listom doklad o nadobudnutí tovaru. Nároky z väd tovaru je odberateľ povinný uplatniť v súlade s týmto reklamačným poriadkom.

5. Vady tovaru, zodpovednosť za vady

Dodávateľ nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých odberateľ v čase uzavretia zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré tovar mal mať podľa zmluvy.

Odberateľ je povinný prezrieť tovar bezodkladne po jeho dodaní a vykonať všetky opatrenia, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, na zistenie väd tovaru. Prehliadka tovaru musí byť vykonaná s náležitou odbornou starostlivosťou. V prípade zistenia väd tovaru je odberateľ povinný zaistiť vierohodné dôkazy o zistených vadách a zodpovednosti dodávateľa.

Zjavné vady a rozdiely v množstve medzi skutočne prijatým a vydaným (vyfakturovaným) tovarom je odberateľ povinný oznámiť dodávateľovi bezodkladne po prevzatí tovaru, inak nárok z väd tovaru zanikne. Pokiaľ dopravu tovaru zabezpečuje tretia osoba – dopravca, je odberateľ v prípade zjavných väd a rozdieloch v množstve tovaru vždy povinný spísať s takýmto dopravcom záznam, inak u dodávateľa nemožno uplatniť nároky z väd dopravy, resp. z väd tovaru spôsobených dopravou.

Skryté vady je odberateľ povinný oznámiť dodávateľovi písomne najneskôr do 7 dní od ich zistenia, inak nárok z vady tovaru zanikne. Na vzťah odberateľa a dodávateľa sa primerane použije ustanovenie § 428 Obchodného zákonníka.

6. Záručná doba a záručné podmienky

Prevzatie záväzku zo záruky za akosť vyplýva z vyhlásenia dodávateľa vo forme písomného záručného listu. Za platný sa považuje záručný list vystavený a potvrdený dodávateľom.

Dĺžka záručnej doby je uvedená v záručnom liste. Uplnutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie. Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vzniknú alebo sa uplatnia po uplynutí záručnej doby.

Ak zo záručného vyhlásenia nevyplýva nič iné, začína záručná doba plynúť odo dňa dodania tovaru. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia.

Okrem ustanovení tohto reklamačného poriadku a záručného listu vystaveného dodávateľom sa na záruku za akosť použijú záručné podmienky výrobcu tovaru. V tejto súvislosti sa poznamenáva, že každý výrobca má vlastné záručné podmienky, ktoré sú odberateľovi dodávané spolu s tovarom, alebo sú uverejnené na príslušnej webovej stránke výrobcu. Odberateľ je povinný sa s týmito záručnými podmienkami oboznámiť.

Vo vybraných prípadoch môže dodávateľ prevziať záruku za akosť výslovným vyhlásením v písomnej zmluve. V takom prípade sa uplatnia ustanovenia takej zmluvy a tento reklamačný poriadok sa použije podporné na tie právne vzťahy, ktoré zmluva neupravuje.

7. Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté:

- mechanickým poškodením, silou alebo nárazom,
- pôsobením nevhodných pracovných podmienok pri inštalácii tovaru alebo pôsobením nevhodných vonkajších podmienok na tovar po jeho inštalácii (napr. prašnosť, vlhkosť, teplota, nesprávne skladovanie, chemické pôsobenie, tvrdosť vody a pod.),
- neodbornou montážou, demontážou, inštaláciou, zlou údržbou a nevhodnou manipuláciou,
- použitím tovaru v rozpore s návodom na použitie, alebo použitím tovaru na účel, na ktorý nie je určený,
- v súvislosti s použitím nevhodných inštalčných a spájajúcich hmôt a inštalčných materiálov,
- obvyklým opotrebením,
- zásahom neoprávnenej osoby do výrobu, resp. tovaru.

V kúpnej zmluve, záručnom liste alebo záručných podmienkach výrobca tovaru môžu byť určené ďalšie vady, na ktoré sa záruka za akosť nevzťahuje. Pokiaľ sa reklamácia ukáže ako nedôvodná, odberateľ je povinný nahradiť dodávateľovi náklady, ktoré dodávateľ účelne vynaložil na vybavenie reklamácie (napr. výjazd servisného technika, náklady na odborné posúdenie a pod.).

8. Postup pri vybavovaní reklamácie

Na internetovej stránke dodávateľa www.best-slovakia.sk/reklamacie/ je umiestnený Reklamačný poriadok spoločnosti spolu s Reklamačným protokolom, ktorý odberateľ kompletne vyplní a odošle na mailovú adresu dodávateľa: reklamacie@best-slovakia.sk. Tento vyplnený dokument automaticky obdrží poverený pracovník dodávateľa, ktorý skontroluje, či sú uvedené všetky nevyhnutné informácie. Pokiaľ zistí nekompletnosť údajov, kontaktuje odberateľa a vyzve ho na doplnenie týchto informácií. Pokiaľ je reklamácia kompletná, poverený pracovník zašle odberateľovi elektronicky potvrdenie prijatia reklamácie.

Odberateľ môže využiť aj ďalšiu možnosť odoslania vyplneného reklamačného protokolu, a to prostredníctvom faxu na faxové tel. č. +421 41 5643345. V prípade zaslania reklamačného protokolu faxom použije odberateľ priložený vzor reklamačného protokolu. Pri faxovom podaní sa postupuje rovnako ako pri využití elektronického formulára.

V prípade použitia niektorého z uvedených postupov sa písomná forma reklamácie považuje za dodržanú. Na iné formy reklamácie sa neprihliada.

9. Vybavenie reklamácie

Reklamácia môže byť vybavená:

- opravou vadného výrobku,
- dodaním náhradného výrobku (až po vrátení poškodeného výrobku dodávateľovi),
- zaslaním dobropisu a prípadne náhradou vzniknutej škody,
- zamietnutím reklamácie.

O reklamácií a spôsobe jej vybavenia rozhodne na základe prešetrenia reklamácie poverený pracovník dodávateľa. Poverený pracovník o vybavení reklamácie bezodkladne písomne informuje odberateľa, a to tak, že mu zašle stanovisko k reklamáci. Stanovisko k reklamáci sa vyhotovuje dvojmo, jeden exemplár bude odoslaný odberateľovi a jeden slúži pre registratívne potreby dodávateľa. V stanovisku bude uvedený spôsob vybavenia reklamácie spoločne s odôvodnením.

Dodávateľ sa zaväzuje reklamáciu vybaviť v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia riadnej a kompletnej reklamácie.

V prípade, ak to bude na nestranné a objektívne posúdenie reklamácie nutné, najmä pokiaľ bude potrebné vyhotoviť odborné vyjadrenie znalca alebo nechať reklamovaný tovar odborne posúdiť výrobcom alebo autorizovaným servisným technikom, je dodávateľ oprávnený lehotu na vybavenie reklamácie primerane predĺžiť. Odberateľ je povinný poskytnúť dodávateľovi pri vybavovaní reklamácie nevyhnutnú súčinnosť (napr. pri ohliadke v mieste inštalácie tovaru, ak bude potrebná a pod.).

10. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.06.2014.

Pokiaľ z príslušných zmlúv nevyplýva inak, všetky reklamácie uplatnené po dátume účinnosti tohto reklamačného poriadku sa spravujú týmto reklamačným poriadkom. Dodávateľ si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok meniť. Každá zmena reklamačného poriadku bude zverejnená na webovej stránke dodávateľa a nadobudne účinnosť najskôr dňom jej zverejnenia. Reklamačný poriadok je k dispozícii k nahliadnutiu v prevádzkareni dodávateľa. Odberateľ berie na vedomie, že je povinný sám sa oboznámiť s týmto reklamačným poriadkom ako aj jeho prípadnými aktualizáciami.

V Žiline dňa.....

Odberateľ:

.....
meno a priezvisko

.....
podpis