

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI

PREAMBULA

Reklamačný poriadok účelne upresňuje postup zákazníka a spoločnosti TVG Klima Slovakia s.r.o. v prípade, že napriek všetkému úsiliu spoločnosti TVG o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru, vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaného tovaru.

ČLÁNOK I PREVENENCIA

1) Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh výrobku presne zodpovedal potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.

2) Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu.

3) Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skraca jeho plnú funkčnosť a životnosť. Spoločnosť TVG poskytuje svojim zákazníkom prostredníctvom informačných materiálov dostatočné množstvo informácií potrebných k správnej údržbe predávaného tovaru.

4) Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnej údržbe, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

ČLÁNOK II ZÁKLADNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

1) Spoločnosť TVG zodpovedá zákazníkovi za to, že predávaný tovar je bez chýb, že sa zhoduje s označením a propagáciou tovaru, popisujúcim jeho vlastnosti, účel a akosť.

2) Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe chyba, má zákazník právo tuto chybu reklamovať.

3) Chybou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného, alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, alebo nevhodná technológia, poprípade nevhodné konštrukčné riešenie.

4) Za chybu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.

5) Ak uplatní zákazník právo zo zodpovednosti za chyby predaného tovaru riadnym spôsobom, je príslušný zamestnanec povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch v lehote do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa však nezapočítava doba, potrebná k odbornému posúdeniu chyby.

6) Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt.

7) Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Vedúci predajne, alebo ním poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so zákazníkom dohodnúť lehotu dlhšiu.

8) Zákazník je povinný po ukončení reklamačného konania prevziať predmet reklamácie. Ak tak neurobí do 6 mesiacov, bude komisionálne zlikvidovaný.

ČLÁNOK III

MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1) Zákazník môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke TVG alebo priamo v sídle spoločnosti. Zákazník uplatňuje reklamáciu osobne. Nákup reklamovaného tovaru od spoločnosti TVG preukazuje zákazník najlepšie nákupným dokladom. Bez predloženia nákupného dokladu zahájí spoločnosť TVG reklamačné konanie len pokiaľ zákazník iným vierohodným spôsobom doloží resp. preukáže, že reklamovaný tovar zakúpil od spoločnosti TVG.

2) Príslušný zamestnanec TVG je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za chyby uplatnil, o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o prevedení prípadnej opravy a o dobe jej trvania.

3) Akonáhle zákazník uplatní niektoré z práv zodpovednosti za chyby tovaru, napríklad právo na odstránenie chyby či zľavu, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s príslušným zamestnancom TVG inak.

ČLÁNOK IV LEHOTY PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1) Právo zo zodpovednosti za chyby musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutne nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa chyba objavila, maximálne do šiestich mesiacov od zistenia chyby. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom používaní tovaru, môže zapríčiniť prehĺbenie chyby, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.

2) Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Spoločnosť TVG je povinná vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o prevedení opravy a o dobe jej trvania. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Pri výmene chybnej súčasti vzťahuje sa nová záručná doba na vymenenú súčasť.

3) Chyba, ktorá sa prejaví do dvanástich mesiacov odo dňa prevzatia plnenia, sa považuje za chybu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci alebo ak spoločnosť TVG nepreukáže opak.

ČLÁNOK V ODSTRÁNITEĽNÉ CHYBY

1) Za odstrániteľné chyby sa považujú také chyby, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpela funkcia a kvalita tovaru.

2) V prípade výskytu odstrániteľnej chyby má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť TVG je povinná chyby odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3) O vykonaní opravy rozhodne príslušný zamestnanec TVG a vyznačí alebo dohodne termín vyzdvihnutia opravy zákazníkom, pokiaľ sa nedohodnú inak.

4) V prípade chyby odstrániteľnej má zákazník právo na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy pokiaľ:

- o reklamácia nebola vybavená do 30tich dní odo dňa jej uplatnenia a nedošlo k inej dohode
- o zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie odstrániteľnej chyby po oprave, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb tovar riadne používať.

O opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká chyba, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom chýb trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácia súčasne najmenej tri odstrániteľné chyby.

ČLÁNOK VI NEODSTRÁNITEĽNÉ CHYBY

1) Za neodstrániteľnú chybu sa považuje taká chyba, ktorú nemožno odstrániť, alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím ku všetkým rozhodným okolnostiam.

2) Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby bol tovar riadne užívaný ako tovar bez chyby má zákazník právo:

- požadovať výmenu tovaru za nový bezchybný
- alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy

3) V prípade, že charakter neodstrániteľnej chyby nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez chyby (napr. chyby estetické) a zákazník nežiada výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo môže od zmluvy odstúpiť. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada ku charakteru chyby, stupňu a spôsobu opotrebovania výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č.40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov (občiansky zákonník) a zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.