

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané spoločnosťou BETALOV, s.r.o., so sídlom Hlavná 45/26, 927 01 Šaľa, IČO: 36554855, DIČ: 2021749653, IČ DPH: SK2021749653, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo: 16363/T v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho. Kupujúci odoslaním objednávky súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Čl. II

Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
3. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
4. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady. Pri preberaní tovaru je kupujúci povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky, počet balíkov a tieto potvrdiť na prepravnom liste. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, kupujúci je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho, prípadne spísať s kuriérom protokol o škode. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie tovaru nebudú akceptované.
5. Predávajúci zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny.
6. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel,
 - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod. – nie balenie)
7. Predávajúci nezodpovedá za vady najmä ak:
 - a) zákazník spôsobil vadu tovaru sám,
 - b) zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - c) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
 - d) boli porušené ochranné plomby na tovare,
 - e) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
 - f) neodborným zásahom, poškodením pri doprave,

- g) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- h) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
- i) vznikli v dôsledku živelnej katastrofy,
- j) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,
- k) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- l) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti,
- m) poškodením tovaru neodvratiteľnými, prípadne nepredvídateľnými udalosťami.

Čl. III

Záručná doba

1. Záručná doba je pre spotrebiteľov 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Pre kupujúceho, ktorý nemá postavenie spotrebiteľa je záručná doba 6 mesiacov.
2. Ak ide o použitú vec, kupujúci sa dohodli na 12 mesačnej záručnej dobe.
3. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
4. Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe, ktorý obsahuje všetky zákonom ustanovené náležitosti.

Čl. IV

Plynutie záručnej doby

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim.
2. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
4. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
6. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Čl. V

Vady odstrániteľné

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

2. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak zákazník reklamuje výrobok kvôli vade do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že vada existovala už v čase predaja.

Čl. VI

Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Ak sa vadný výrobok vymení za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
2. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Čl. VII

Vec predávaná so zľavou

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Čl. VIII

Uplatnenie práva na reklamáciu a záručnú opravu

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená, a to zaslaním riadne vyplnenej písomnej reklamácie podľa vzoru zverejnenom na stránke predávajúceho spolu s vadným tovarom a so záručným listom, prípadne dokladom o kúpe na adresu sídla predávajúceho uvedeného v čl. I reklamačného poriadku. Predávajúci nie je povinný prijať zásielku od kupujúceho ak jej prijatie je podmienené úhradou (dobierka).
2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a zákaznikom. Zoznam podnikateľov určených na uplatnenie reklamácie je uvedený v záručnom liste.
3. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie v odôvodnených prípadoch však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, inak má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy, alebo právo na výmenu tovaru.

Čl. IX

Vybavenie reklamácie formou poskytnutia zľavy

1. Ak kupujúci požiada o zľavu, môže byť jej poskytnutím vybavená reklamácia. Výšku navrhovanej zľavy určia vzájomnou dohodou predávajúci a kupujúci. Ak nedôjde k dohode o

výške zľavy vybaví sa reklamácia inými spôsobmi. Zľava sa zásadne poskytuje v prípade neodstrániteľných väd, ktoré nebránia riadnemu použitiu tovaru.

Čl. X

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, a to na stránke elektronického obchodu.
2. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, ak je zriadená, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.
3. V prevádzkarni, ak je zriadená musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie.
5. Zákazník je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil, a to zaslaním riadne vyplnenej písomnej reklamácie podľa vzoru zverejneného na stránke predávajúceho spolu s vadným tovarom a daňovým dokladom s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predávajúceho, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny, a to na adresu sídla predávajúceho uvedeného v čl. I reklamačného poriadku. Predávajúci nie je povinný prijať zásielku od kupujúceho ak jej prijatie je podmienené úhradou (dobierka). Neúplný alebo neoprávnené zmenený záručný list je neplatný! Kupujúci musí predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
6. Za riadne vyplnenú písomnú reklamáciu sa považuje písomná reklamácia kupujúceho v ktorej kupujúci presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar predávajúcemu v zmysle predchádzajúceho bodu. V reklamácií uvedie zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť. Za tým účelom predloží zákazník
7. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
8. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodkladne.
9. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
10. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
11. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
12. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný

na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa nového uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Čl. XI

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohoto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.