

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## I. DEFINÍCIA POJMOV

Veľkoobchod – zrealizovaný obchod/zmluva medzi spoločnosťou K-system a odberateľom (objednávateľom, kupujúcim), ktorý nie je konečným užívateľom zakúpených výrobkov/tovaru.

Odberateľ (Objednávateľ, Kupujúci) – subjekt, ktorý kupuje od spoločnosti K-system výrobky/tovar za účelom ich ďalšieho predaja

- Predávajúci (Predajca) – spoločnosť K-system, spol. s r.o. so sídlom SNP 2780/170, 96501 Žiar nad Hronom
- ŠTT – štúdio tieniacej techniky, t.j. predajne spoločnosti K-system, spol. s r.o.
- Vec (Tovar) – predmet Kúpnej zmluvy resp. Zmluvy o dielo
- Kúpna zmluva – sa tu rozumie predaj veci/tovaru
- Zmluva o dielo – sa tu rozumie predaj veci/tovaru s montážou

## II. VŠEOBECNÉ PODMIENKY

### Povinnosť kupujúceho

Kupujúci je vo vlastnom záujme povinný bezprostredne po dodaní tovaru prehliadnuť ho a bez zbytočných odkladov informovať predajcu o prípadných zistených závadách.

Kontaktnou osobou pri riešení reklamácií je pracovník reklamačného oddelenia, tel. 0917 922 219, e-mail: reklamacie@ksystem.eu. Predídete tak prípadným nepríjemnostiam pri reklamacii z dôvodu poškodenia tovaru pri doprave.

Oprávnenú reklamáciu je možné podať nasledovnými spôsobmi:

- e-mailom
- doručením poškodeného tovaru do sídla spoločnosti
- osobným doručením tovaru do sídla firmy alebo do ktorejkoľvek prevádzky (zoznam Štúdií tieniacej techniky ako prevádzok spoločnosti K-system je uvedený na webovej stránke [www.ksystem.sk](http://www.ksystem.sk))

### Kupujúci je povinný uviesť:

- uviesť číslo objednávky, ktoré je uvedené na faktúre, alebo číslo faktúry
- vyplniť a priložiť k tovaru reklamačný list s čo najvýstižnejším popisom závad a ich prejavov
- preukázať uzavretie kúpnej zmluvy – prostredníctvom faktúry či dodacieho listu
- predložiť k reklamacii tovar označený neporušeným výrobným štítkom
- reklamovaný tovar musí byť zbavený nečistôt spôsobom, ktorý nezmarí možnosť objektívneho posúdenia príčin závad. V prípadoch kedy je tovar doručený v znečistenom stave znemožňujúcom vykonať objektívnu analýzu príčin vedúcich k závade, spoločnosť vyzve zákazníka, aby reklamovaný tovar zbavil nečistôt. Ak zákazník výzvu neakceptuje, bude mu spoločnosť účtovať poplatok minimálne vo výške 5 eur/ kus bez DPH za vykonanie prác súvisiacich s očistením tovaru, s použitím čistiacich prostriedkov a likvidáciou vzniknutého odpadu. Uvedené skutočnosti budú zaznamenané na reklamačnom lístku, ktorého kópiu obdrží aj zákazník.

## Povinnosť predávajúceho:

O oprávnenosti reklamácie rozhoduje pracovník reklamačného oddelenia alebo pracovník, ktorého poveril, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 pracovných dní od doručenia reklamovanej veci (do tejto doby sa nepočíta doba nutná pre odborné posúdenie závady). Pracovník reklamačného oddelenia môže v prípadoch, keď vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie (napr. dodávateľa materiálu), stanoviť dlhšiu lehotu. Následne bez zbytočného odkladu vyrozumie o tom reklamujúceho formou elektronickej pošty, pokiaľ sa strany nedohodnú inak. Zároveň bude reklamujúcemu doručený prostredníctvom e-mailu, resp. doporučenou poštou reklamačný protokol, ktorý obsahuje informácie o tom, kedy kupujúci právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje, ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Priebežné informácie o riešení Vašej reklamácie môžete získať telefonicky v pracovných dňoch od 7.00 do 15.00 hod. alebo prostredníctvom e-mailu.

Reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočných odkladov, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa strany nedohodnú inak. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

## III. ROZPOR S KÚPNOU ZMLUVOU a SO ZMLUVOU O DIELO

V prípade, že vec/dielo pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s Kúpnu zmluvou alebo so Zmluvou o dielo (ďalej len „rozpor so Zmluvou“) má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočných odkladov do 30 dní od prvotného dohodnutého dátumu dodania vec/dielo uviedol do stavu odpovedajúceho Kúpnej zmluve alebo Zmluve o dielo, a to podľa požiadaviek kupujúceho buď výmenou vecí, alebo jej opravou; ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť ak omeškanie dodania veci/diela presiahne 30 dní. To neplatí, pokiaľ kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s Kúpnu zmluvou alebo so Zmluvou o dielo vedel alebo rozpor so Zmluvou sám spôsobil.

## IV. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

### Všeobecné ustanovenia:

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar, pri ktorom bola reklamácia uplatnená v záručnej dobe.

Ku každému tovaru je priložená faktúra, ktorá slúži aj ako záručný list. Pokiaľ sa tovar neodoberá osobne, rozumie sa prevzatím tovaru okamih, kedy tovar preberá prepravca.

Pokiaľ kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, zistí akýkoľvek rozdiel medzi tým, čo je uvedené na faktúre a skutočne dodaným tovarom (napríklad v druhu alebo množstve) alebo pokiaľ s dodávkou neobdrží správne vyplnený dodací list, je povinný ihneď, najneskôr však do 3 dní podať písomnú správu na adresu predajne predajcovi, ktorý vyhotovil faktúru. Pokiaľ tak neurobí, vystavuje sa riziku, že na neskoršiu prípadnú reklamáciu nebude braný zreteľ. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, by mal vo vlastnom záujme urobiť obdobné kroky pri prevzatí veci ako kupujúci, ktorý spotrebiteľom nie je. Predíde tak nepríjemnostiam pri reklamáciách z dôvodu poškodenia tovaru pri preprave. Spotrebiteľovi ale neučinenie týchto krokov nijako nekráti jeho práva.

## Záručné podmienky:

1. Dĺžka záruky je 24 mesiacov, pokiaľ nie je uvedená doba dlhšia a začína sa počítať odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záruka sa predlžuje o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave. Pokiaľ dôjde k výmene tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia novej veci .
2. Kupujúci so sídlom v Slovenskej republike využije na doručenie reklamovaného tovaru prepravu predávajúceho, ktorý reklamovaný tovar prevezme v sídle kupujúceho (v zmysle rozvozových trás) na náklady predávajúceho alebo kupujúci doručí reklamovaný tovar na adresu sídla spoločnosti na vlastné náklady. Kupujúci so sídlom v Českej republike doručí reklamovaný tovar na vlastné náklady do zberného miesta Ružová 5, Ivančice, odkiaľ predávajúci zabezpečí prepravu na vlastné náklady alebo kupujúci doručí reklamovaný tovar na adresu sídla spoločnosti na vlastné náklady. Kupujúci so sídlom mimo SR a ČR doručí reklamovaný tovar na adresu sídla spoločnosti na vlastné náklady. V prípade, že sa kupujúci rozhodne využiť služby iného prepravcu, môže tak urobiť na vlastné náklady, pričom musí byť tovar balený a ložený tak, aby bolo zaručené zabránenie vzniku škôd spôsobených prepravou. Iný spôsob dopravy musí byť vopred odsúhlasený.
3. Náklady na priame odstránenie reklamovanej vady tovaru/veci, tým sa rozumie oprava v sídle spoločnosti alebo výmena za nový kus, ktorá bola uznaná ako oprávnená, nesie predávajúci. Vylúčením §380 obchodného zákonníka platí, že ostatné náklady súvisiace s uplatnením reklamácie, t.j. preprava, demontáž, montáž a iné vedľajšie náklady nesie
  - a) predávajúci - v prípade zmlúv o dielo, kde zakúpený tovar firma K-system dodala ako celok aj s montážou
  - b) kupujúci- v prípade kúpnych zmlúv, kde bol tovar zakúpený bez montáže od K-systemu a kupujúci si ho montoval sám alebo prostredníctvom inej montážnej firmy.
4. Akonáhle bude reklamácia vyriešená, tak predávajúci bez zbytočného odkladu vyzve kupujúceho k odberu tovaru. Kupujúci sa tiež môže informovať o aktuálnom stave reklamácie buď telefonicky, alebo e-mailom.
5. Nárok na uplatnenie záruky nemožno uplatniť v týchto prípadoch:
  - a) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru,
  - b) ak je vada tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim, deťmi, zvieratami
  - c) ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
  - d) ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - e) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
  - f) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - g) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - h) ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
  - i) ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby
  - j) ak vada tovaru vznikla vplyvom prirodzeného opotrebenia alebo vplyvom UV žiarenia

- k) ak vada tovaru vznikla v dôsledku vyresetovania alebo rozladenia pôvodných nastavení elektrických ovládačov
- l) predávajúci môže po dohode s kupujúcim nahradiť vadný a prípadne neopraviteľný tovar iným tovarom s podobnými parametrami.
- m) pri nahlásení poškodenia tovaru spôsobené prepravou po viac ako 3 dňoch od doručenia tovaru prepravcom.

## Práva kupujúceho plynúce zo záruky :

### Ak ide o odstrániteľnú vadu:

- právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady;
- právo na výmenu vadného tovaru alebo vadnej súčasti, pokiaľ to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné;
- v prípade, že ide o vady odstrániteľné, vyskytujúce sa vo väčšom množstve alebo opakovane a brániace riadnemu užívaniu právo na výmenu vadného tovaru;
- pokiaľ nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo.

### Ak ide o neodstrániteľnú vadu:

- ak ide o vadu neodstrániteľnú, brániacu riadnemu užívaniu tovaru má právo na výmenu vadného tovaru;
- pokiaľ sa jedná o vady neodstrániteľné a kupujúci nepožaduje výmenu veci, tak má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo

## Servisné strediská:

Záručný servis zabezpečuje predajca ako výrobca. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na internetovej stránke [www.ksystem.sk](http://www.ksystem.sk), resp. Vám ich v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

## V. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## Záverečné ustanovenia :

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 1.1.2016 Posledná aktualizácia ku dňu 14.2.2018. Zmeny reklamačného poriadku sú vyhradené.