

Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis sú uvedené na zadnej strane záručného listu, resp. Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 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 (ďalej len "**Zákon**").

3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu www.fines.sk.

4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

6. Kupujúcemu sa odporúča urobiť prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu so záručným listom a dokladom o zaplatení.

8. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho na vlastné náklady a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Reklamačný formulár je umiestnený na stránke www.fines.sk. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- **doručenie** vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,

- **doručenie** reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,

Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- **doručenie** vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou, určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá kupujúcemu písomné potvrdenie,

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. odstránenie závady výjazdom servisného technika firmy FINES a.s.).

9. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo na výdajnom mieste kde si kupujúci svoj tovar prevzal súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona.

10. V mieste určenom podľa bodu 9 týchto všeobecných obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

11. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.

12. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť vady tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

13. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania

a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami.

Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

14. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

15. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami.

16. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zanikáak nie sú splnené podmienky z priloženého záručného listu alebo ak:

- nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
- neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
- uplynutím záručnej doby tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

- neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

17. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru,
- výmenou tovaru,
- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

18. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom E-mailu.

19. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenu osobou.

20. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

21. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. v prípade výmeny tovaru za nový začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

22. Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné

23. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 13. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:

- predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
- predávajúci vadný tovar vymení.

24. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 13. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo

- v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar.

25. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

26. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako tri krát.

27. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných vád súčasne.

28. Pre účely reklamácie sa za dobu, ktorá je považovaná za dobu, počas ktorej nemôže kupujúci riadne užívať tovar doba, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre vady tovaru užívať tovar spolu viac ako 100 dní.

29. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8. týchto reklamačných a obchodných podmienok a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

30. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale vada výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie vady tovaru prostredníctvom súdu.