

Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok je platný od 01.012.2021. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle predávajúceho alebo ako dokument na www.ppkontroltech.sk.

I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok popisuje bežnú obchodnú spoluprácu medzi kupujúcim a spoločnosťou PP Kontroltech s.r.o. (ďalej len predávajúci). Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Prevzatím tovaru od predávajúceho súhlasia s nižšie uvedeným reklamačným poriadkom. V prípade, že tovar nie je prevzatý osobne, rozumie sa prevzatím tovaru okamih jeho odovzdania prvému prepravcovi.

Ako doklad o záruke (záručný list) vystavuje firma PP Kontroltech s.r.o. ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra - ďalej iba záručný list) s uvedenými všetkými potrebnými údajmi na uplatnenie záruky (názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo, sériové číslo).

II. Dĺžka záruky

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim, t.j. dňom uvedeným na záručnom liste. Zákonná záručná doba je všeobecne 24 mesiacov * pre koncového užívateľa **. Predávajúci môže túto zákonnú lehotu predĺžiť. Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste (v stĺpci záruka).

Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Zb. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.

* Výnimku môže tvoriť tovar predávaný zo zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď.). Ak je kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o veci použité, predávajúci nezodpovedá za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebovania, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniknú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Predávajúci môže túto dobu dohodou s kupujúcim skrátiť, nie však na menej ako 12 mesiacov. Túto dobu uvedie predávajúci v doklade o predaji tovaru. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

** U vybraných produktov je výrobcom záruka pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľom, obmedzená. Záonné práva koncového zákazníka (spotrebiteľa) tým nie sú nijako dotknuté, záruka pre ne platí podľa zákona.

III. Záručné podmienky

I. Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Ak takto poškodenú zásielku Kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v predávacom protokole prepravcu.

II. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: info@ndtportal.sk, spísať s dopravcom zápis o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky dáva predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.

III. Miestom pre uplatnenie reklamácie v SR je: PP Kontroltech s.r.o., Priemyselná 1, 91708 Trnava.

IV. Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky. Balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis závady a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (spiatočná adresa, tel.číslo.). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu a závady tovaru.

V. Kupujúci preukáže platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doložiť doklad o reklamácii. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).

VI. Záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou, alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti.

VII. Záruka sa nevzťahuje na tovar s porušenou ochrannou pečat'ou, informatívnymi nálepkami, sériovými číslami atď'. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou výrobku a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovaru používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- a) mechanickým poškodením tovaru,
- b) elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje),
- c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom adresované
- d) neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- e) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
- f) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov,
- g) tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď'),
- h) tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

VIII. Tovar zaslaný k reklamácií bude testovaný iba na závalu písomne uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom poruchy).

IXI. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné predanie tovaru do reklamačného procesu.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

Ak je kupujúci spotrebiteľ bez IČO:

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, bude tovar opravený. Ak nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému používaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto vadu reklamovať. V prípade nemožnosti vybavenia reklamácie žiadanou z uvedených možností, bude kupujúcemu vystavený dobropis.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby vec mohla byť riadne používaná ako vec bez vady, predávajúci ponúkne kupujúcemu výmenu vadného tovaru za tovar s rovnakými, alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

Ak je kupujúcim subjekt s IČO:

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, bude tovar opravený. Ak nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému používaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto vadu reklamovať.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby vec mohla byť riadne používaná ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený vadný tovar vymeniť za tovar s rovnakými, alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

I. Reklamácie tovaru predávajúci vybavuje bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 dní odo dňa nasledujúceho po uplatnení reklamácie kupujúcim. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý pri nákupe uplatňoval IČO a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

II. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru. (Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po prijatia do dňa vybavenia reklamácie. Nie však do vyzdvihnutia kupujúcim! O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.)

III. Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, alebo e-mailom. Ak bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslané na adresu kupujúceho. Ak sa z technických dôvodov stane, že alebo e-mail nedostane kupujúci v zákonnej mesačnej lehote, má kupujúci možnosť sa automaticky dostaviť na reklamačné oddelenie, kde mu bude vybavená reklamácia vydaná po predložení originálu príjemky reklamácie.

IV. V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do 60tich dní od dátumu podania reklamácie je predávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať pri vyskladnení reklamácie sumu za uskladnenie.

Táto čiastka je stanovená vo výške 1EUR/deň pri tovare nad 5kg, pri tovare do 5kg je cena 0.50EUR/deň.

V. Spotrebný materiál

Ak je obsahom balenia či predmetom kúpy spotrebný materiál (sprej, vývojka, penetrant, čistič atď), je jeho životnosť 12 mesiacov, ak nie je výslovne uvedené inak.

Za spoločnosť PP Kontroltech s.r.o.. schválil Ing. Pavel Paulíny,

konateľ

Vypracované v súlade s občianskym zák. č. 108/2000 Z. z. , obchodným zák. a príslušnými novelami Z.z.