

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE ZÁKAZNÍKOV RL-SOFT

Článok 1 - Všeobecné ustanovenia

- 1) Týmto reklamačným poriadkom informuje firma RL-SOFT (Ing. Radoslav Lisý – RL-SOFT) o právach spotrebiteľa, podmienkach nákupu a uplatňovania si nároku zodpovednosti za vady.
- 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.
- 3) Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa
- 4) Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa a je zverejnený na internetovej stránke RL-SOFT www.rlsoft.sk.

Článok 2 – Práva a povinnosti kupujúceho

- 1.) Predávaná vec musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
- 2.) Vlastnícke právo kúpenej veci prechádza na kupujúceho okamihom zaplattenia danej veci. Pri priamom predaji dochádza k prevodu vlastníckeho práva ku kúpenej veci okamihom zaplattenia kúpnej ceny za tovar.
- 3.) Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia veci.
- 4.) Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená.
- 5.) 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 zákazníkom.

Článok 3 – Práva a povinnosti predávajúceho

- 1.) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri jej prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.) Predávajúci nezodpovedá za vady ak
 - a) si spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám,
 - b) si spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
 - c) reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru,
 - d) ide o vady pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - e) vady, ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
 - f) ide o vady spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
 - g) spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.
- 3.) Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
- 4.) Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
- 5.) Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v mieste predaja, v ktorom 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.

Článok 4 – Postup a podmienky pri uplatňovaní reklamácie

- 1.) Ak v mieste predaja počas pracovnej doby nie je prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie alebo ide o predaj u zákazníka, môže zákazník požiadať o vybavenie reklamácie telefonicky, faxom alebo SMS správou na mobilné tel. číslo 0904/544156 alebo mailom na adrese reklamacia@tujeto.sk.
- 2.) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie.
- 3.) Zákazník je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil, a to predložením vadného tovaru v mieste uvedenom na daňovom doklade (sídlo firmy alebo

prevádzka) alebo dohodnúť prevzatie tovaru u zákazníka, pričom predajcovi vzniká nárok na úhradu cestovných nákladov.

- 4.) Zákazník, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní v preberacom liste časť dôvod prevzatia, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar predávajúcemu. Rovnako uvedie zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyzrozmeneý o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzrozmeneý doručiť.
- 5.) Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží zákazník daňový doklad 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 predavača, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list je neplatný! Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
- 6.) Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
- 7.) Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
- 8.) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
- 9.) Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Článok 5 – Záručná doba a jej plynutie

- 1.) Záručná doba je 24 mesiacov.
- 2.) Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 3.) Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
- 4.) 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.
- 5.) 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.
- 6.) Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom. Dátum prevzatia je uvedený na daňovom doklade ako dátum dodania. Ak dátum dodania nie je uvedený, považuje sa za dátum dodania dátum predaja.
- 7.) Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 8.) Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
- 9.) Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.
- 10.) 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 uplatniť, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 11.) 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.

Článok 6 – Odstrániteľné a neodstrániteľné vady

- 1.) Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
- 2.) 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.
- 3.) Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprímerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 4.) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 5.) 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.



- 6.) 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.
- 7.) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Článok 5 – Záverečné ustanovenia

- 1.) Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.04.2006
- 2.) Posledné zmeny tohto reklamačného poriadku boli vykonané 01.02.2009
- 3.) Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohoto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

V Nitríci dňa 01.04.2006