KONZULTA TRENČÍN, s.r.o.
Ľ. Stárka 2202, 911 05 Trenčín
tel.: +421 911 557 300
e-mail: mail@konzulta.sk
web: www.konzulta.sk

R E K L A M A Č N Ý P O R I A D O K

Účinnosť od 1.1.2024

Predmetom tohto Reklamačného poriadku je úprava podmienok reklamácie tovaru spoločnosti KONZULTA Trenčín s.r.o. so sídlom Ľ. Stárka 2202/22, 911 05 Trenčín, zastúpená Ing. Peter Holec – konateľ a Mgr. Martina Deák – konateľ, spol. zapísaná v OR Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo: 14077/R. Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:

Predávajúci: spoločnosť KONZULTA Trenčín s.r.o., Ľ. Stárka 2202/22, 911 05 Trenčín, zastúpená Ing. Peter Holec – konateľ a Mgr. Martina Deák – konateľ,, spol. zapísaná v OR Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo: 14077/R,

Kupujúci: Fyzická alebo právnická osoba odoberajúca tovar od predávajúceho.

1. Reklamovať možno len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorého vlastnícke právo prešlo úhradou celej kúpnej ceny na kupujúceho.

2. Ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, kupujúci si v zmysle platnej legislatívy môže reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade kúpnej ceny v zmysle ust. § 151 Občianskeho zákonníka.

3. Na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho, ak si kupujúci preberá tovar osobne u predávajúceho.

4. Kupujúci je povinný skryté **a zjavné vady** tovaru reklamovať bezodkladne po ich zistení. Kupujúci je povinný reklamáciu u predávajúceho uplatniť bezodkladne a to hneď po zistení vady. Kupujúci je povinný uplatniť si reklamáciu písomne s predložením všetkých dokladov /dodacie listy, štítky na obaloch a iné/ preukazujúce pôvod reklamovaného tovaru/

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

6. Právo kupujúceho na záruku zaniká v prípade, že k vzniknutej vade došlo:

- mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
- nesprávnym zaobchádzaním s tovarom alebo jeho použitím na iné účely, než na aké je tovar obvykle určený,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu, do ktorého je tovar určený,
- zanedbaním starostlivosti o tovar a údržbu tovaru,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
- používaním tovaru v rozpore so všeobecnými zásadami, technickými normami, bezpečnostnými predpismi a inými podmienkami uvedenými v dokumentácii, resp. iným porušením záručných podmienok,

KONZULTA TRENČÍN, s.r.o.
Ľ. Stárka 2202, 911 05 Trenčín
tel.: +421 911 557 300
e-mail: mail@konzulta.sk
web: www.konzulta.sk

- vplyvom živelnej pohromy,
- k zabudovaniu tovaru so zjavnou vadou,
- právo kupujúceho na reklamáciu zaniká aj v prípade, že dôjde k odstráneniu predmetného tovaru, alebo výsledného produktu bez toho, aby bolo predávajúcemu umožnené tento fyzicky posúdiť, resp. bez predchádzajúceho súhlasu predávajúceho.

7. Záruka tovaru sa nevzťahuje na:

- bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené jeho používaním,
- kratšiu životnosť tovaru nemožno považovať za chybu a nedá sa reklamovať,
- drobné farebné odlišnosti tovaru, ktoré nevie dodávateľ ovplyvniť, (drobné farebné odlišnosti v prípade prírodných produktov dodávateľ nevie ovplyvniť),
- ak tovar nie je bezprostredne po rozbalení zapracovaný do finálneho výrobku, vo vhodnom prostredí, dodávateľ nezodpovedá za dôsledky, plynúce zo zabudovania takéhoto tovaru. Je tu riziko, že tovar bude po rozbalení vystavený vplyvom, ktoré môžu negatívne pôsobiť na jeho vlastnosti.
- vadu, ktorá existovala v dobe prevzatia tovaru, bola na ňu zjednaná príslušná zľava z kúpnej ceny a zákazník bol na ňu upozornený.
- vady, ktoré preukázateľne neznižujú technické parametre a úžitkové hodnoty tovaru a nemajú vplyv na jeho funkčnosť
- vady, ktoré vznikli pri preprave, manipulácii a skladovaní tovaru po prevzatí od predávajúceho.
- vady vzniknuté pri použití nevhodného spojivového materiálu, aplikácií tovaru na nevhodný podklad, použitie nesprávneho technologického postupu.
- vady vzniknuté aplikáciou rozličných šarží tovaru, použitím vlhkého materiálu,
- vady vzniknuté nesprávnym skladovaním a užívaním. Sušený materiál musí byť skladovaný v uzavretom suchom sklade – je nevyhnutné zabrániť kontaktu materiálu s vodou (skladovanie vonku pod nepremokavou plachtou nie je postačujúce - za prípadné navlhnutie takto skladovaného materiálu, nepreberá dodávateľ zodpovednosť).
- Tovar vykazujúci zjavné vady, nesmie byť zabudovaný do konštrukcie, resp. finálneho výrobku. Predávajúci nezodpovedá za dôsledky vzniknuté zo zabudovania takéhoto tovaru. Za zjavné vady sa považujú také, ktoré mohol kupujúci zistiť bežnou kontrolou tovaru pred jeho zabudovaním do finálneho výrobku, hlavne: farebné odlišnosti v rámci jednej šarže, nejednotnosť a nedodržanie veľkosti požadovanej frakcie, nedodržanie deklarovanej hmotnosti, pri sušených materiáloch zvýšená vlhkosť tovaru v nepoškodenom balení.

8. Kupujúci je povinný uplatniť si reklamáciu u predávajúceho písomne. Predávajúci je povinný reklamáciu prijať a potvrdiť prijatie reklamácie a vydať kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru.

KONZULTA TRENČÍN, s.r.o.
Ľ. Stárka 2202, 911 05 Trenčín
tel.: +421 911 557 300
e-mail: mail@konzulta.sk
web: www.konzulta.sk

9. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie do 15 dní od začiatku reklamačného konania. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru, je to 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví predávajúci reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

10. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

- Pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby bola chyba odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vád výmenu vadného tovaru za nový, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vzniknutých vád tovaru;
- Pri výskyte neodstrániteľnej vady tovaru, ktorá bráni riadnemu využitiu tovaru na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu tovaru, alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (s povinnosťou vrátenia peňažného plnenia);
- Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré sa nedajú odstrániť, ale nebránia riadnemu užívaniu tovaru má kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Výška poskytnutej zľavy je vecou dohody medzi kupujúcim a predávajúcim.

11. Reklamácia sa považuje za vybavenú, okamžikom skončenia reklamačného konania a odovzdaním reklamovaného tovaru kupujúcemu, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, alebo primeranou zľavou z kúpnej ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

12. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 kalendárnych mesiacov od kúpy tovaru, predávajúci je oprávnený vybaviť reklamáciu zamietnutím /mimo prípadov, uvedených v bode č. 6. a 7. tohto Reklamačného poriadku/ len na základe odborného posúdenia. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie. V prípade ak sa preukáže, že vady tovaru nie sú spôsobené zavinením predávajúceho má predávajúci nárok požadovať od kupujúceho úhradu všetkých nákladov spojených s vybavením reklamácie.

13. Kupujúci je pri prevzatí tovaru povinný skontrolovať nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu. Kupujúci podpisom kuriérovi prehlasuje, že obal je nepoškodený.

14. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy

- kupujúci má právo vrátiť zakúpený tovar, alebo jeho časť, resp. odstúpiť od zmluvy z dôvodov, ktoré nie sú predmetom uplatnenej reklamácie a ktoré nie sú na strane predávajúceho, výlučne iba na základe predchádzajúceho súhlasu a dohody s predávajúcim. Dohoda o vrátení tovaru musí byť uzatvorená písomne, na základe písomnej žiadosti kupujúceho.

KONZULTA TRENČÍN, s.r.o.
Ľ. Stárka 2202, 911 05 Trenčín
tel.: +421 911 557 300
e-mail: mail@konzulta.sk
web: www.konzulta.sk

- základnou podmienkou pre prípadné uzatvorenie dohody je, že faktúra predávajúceho za tovar musí byť v plnej výške kupujúcim uhradená.
- kupujúci je v takomto prípade oprávnený vrátiť iba tovar, ktorý je v pôvodnom a nepoškodenom balení a na vlastné náklady.
- predávajúci v prípade dohody vráti kupujúcemu, do 15 dní odo dňa prevzatia vráteného tovaru, cenu vráteného tovaru vo výške 90% jeho pôvodnej kúpnej ceny.

15. Odstúpiť od zmluvy nie je možné v týchto prípadoch:
- tovar na zákaznícku objednávku
- tovar pozmenený – upravený na žiadosť kupujúceho
- tovar, ktorý je dodaný priamo od výrobcu k zákazníkovi

16. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek ich zmeniť aj bez predchádzajúceho upovedomenia kupujúceho.