

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Všeobecné ustanovenia

- 1.1.** Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi predávajúcim, ktorým je spoločnosť:

Obchodné meno: **CHEMOSVIT FIBROCHEM, s.r.o.**

Sídlo: Štúrova 101, 059 21 Svit

IČO: 31 736 327

DIČ: 2020015624

Kontaktná osoba: Ing. Pavol Bujda

Email: bujda.p@fibrochem.sk

Telefónne číslo: 0905 346 211

(ďalej aj „Predávajúci“) a každou fyzickou osobou, ktorá je kupujúcim tovaru ponúkaného Predávajúcim a ktorá pri uzatváraní kúpnej zmluvy podľa tohto reklamačného poriadku nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len „Kupujúci“).

- 1.2.** Kupujúcim je každá fyzická osoba, ktorá u Predávajúceho objednala tovar a ktorej objednávku Predávajúci potvrdil, čím došlo k uzatvoreniu kúpnej zmluvy. Predmetom kúpnej zmluvy je povinnosť Predávajúceho odovzdať Kupujúcemu tovar podľa objednávky potvrdenej Predávajúcim a povinnosť Kupujúceho tovar prevziať a zaplatiť zaň Predávajúcemu kúpnu cenu.
- 1.3.** Akékoľvek sťažnosti alebo podnety môže Kupujúci adresovať na emailovú adresu Predávajúceho uvedenú v bode 1.1. tohto reklamačného poriadku. Akákoľvek sťažnosť alebo podnet bude Predávajúcim posúdená a vybavená do 10 pracovných od jej prijatia, pričom o jej vybavení Predávajúci informuje Kupujúceho rovnakou formou, akou Kupujúci sťažnosť alebo podnet Predávajúcemu doručil.
- 1.4.** Pojem vec je v prípadoch, v ktorých to povaha veci v zmysle tohto reklamačného poriadku umožňuje totožný s pojmom tovar.

II. Zodpovednosť Predávajúceho za vady tovarov

- 2.1.** Predávajúci je povinný dodať vec (tovar) v súlade s uzavretou kúpnu zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických a právnych).
- 2.2.** Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí Kupujúcim. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka). Kupujúcemu je povinný vady tovaru uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 2.3.** Kupujúci je povinný predávanú vec pred prevzatím prezrieť.

III. Záručná doba

- 3.1.** Záručná doba je 24 mesiacov.
- 3.2.** Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci Kupujúcim.
- 3.3.** Ak dôjde k výmene za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
- 3.4.** Ak dôjde k výmene časti novej veci, u ktorej to povaha veci dovoľuje, na uvedenú časť začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
- 3.5.** Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

- 3.6.** Doba od uplatnenia reklamácie až do doby, keď bol Kupujúci po vybavení reklamácie povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

IV. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (reklamácia)

- 4.1.** Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady veci na adrese sídla Predávajúceho uvedenej v bode 1.1. tohto reklamačného poriadku. Ak zásielku Kupujúci posiela službou Slovenská pošta, a.s., musí byť doručovaná ako BALÍK NA ADRESU. V prípade, že zásielka bude doručovaná inak, ako BALÍK NA ADRESU, Predávajúci nie je povinný takúto zásielku prevziať. Kupujúci môže reklamáciu uplatniť aj osobne v prevádzkarni Predávajúceho na adrese: SNP 142, 059 21 Svit alebo Štúrova 101/802, 059 21 Svit.
- 4.2.** Pri uplatnení reklamácie je Kupujúci povinný predložiť doklad o zaplatení kúpnej ceny, opísať vadu a uviesť ako sa vada prejavuje.
- 4.3.** Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie, a to najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Kupujúci možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 4.4.** Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu.
- 4.5.** Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický rozhodnutie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu Predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená kúpna cena tovaru alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
- 4.6.** Ak Kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 4.7.** Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, 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 vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 4.8.** Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady tovaru.
- 4.9.** Odborné posúdenie musí obsahovať:
- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
 - c) popis stavu výrobku,

- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

- 4.10.** O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je Predávajúci povinný informovať Kupujúceho, a to vhodnou a preukázateľnou formou najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.11.** Za ukončenie reklamácie sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru osobe, ktorá reklamáciu uplatnila, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z kúpnej ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie tovaru, alebo zamietnutie reklamácie.

V. Práva Kupujúceho pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady

- 5.1.** Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu.
- 5.2.** Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 5.3.** Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupáčemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 5.4.** Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupáčemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
- 5.5.** Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

VI. Záverečné ustanovenia

- 6.1.** V prípade zmeny reklamačného poriadku sa vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim riadi podľa reklamačného poriadku platného a účinného pri uzatvorení kúpnej zmluvy.
- 6.2.** Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 20.8.2022