Príloha č. 1 k Všeobecný obchodným podmienkam osvocomp.sk

Reklamačný poriadok

1. Úvodné ustanovenie

1.1 Kupujúci má právo uplatniť zodpovednosť za vady reklamáciou u predávajúceho; uvedené môže vykonať vypísaním tlačiva reklamačného protokolu, ktorý po kompletnom vypísaní a podpísaní kupujúcim, doručí predávajúcemu na adresu: O.S.V.O. comp, a.s., sídlo: Strojnícka, 080 01 Prešov alebo na e-mailovú adresu: as@osvocomp.sk, ak sa s predávajúcim nedohodne kupujúci inak. Kupujúci je povinný v písomnom uplatnení reklamácie presne označiť druh a rozsah vád tovaru v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník) v platnom znení a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
1.2 Predávajúci je povinný prijať reklamáciu na určenom mieste, ktorým je jeho poštová adresa a prevádzkareň uvedená v bode 1.1 tohto reklamačného poriadku počas celej prevádzkovej doby, prípadne po písomnej či ústnej dohode s kupujúcim aj mimo prevádzkovej doby. Tovar môže byť zaslaný aj poštou resp. doručovateľom, čo platí aj o tovare predávaného kupujúcemu na diaľku prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho www.osvocomp.sk

2. Podmienky uplatnenia reklamácie

2.1 Ak má tovar na obale vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, práva zo zodpovednosti za vady pri týchto veciach, musí kupujúci uplatniť bezodkladne po zistení vady, najneskôr však do uplynutia uvedeného dátumu spotreby alebo minimálnej trvanlivosti u predávajúceho podľa bodu 1.1 tohto reklamačného poriadku, pričom pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia byť práva zo zodpovednosti za vady uplatnené kupujúcim najneskôr deň nasledujúci po prevzatí tovaru, inak zaniknú.
2.2 Pri odstrániteľných vadách, ak kupujúci uplatní včas reklamáciu voči predávajúcemu, má kupujúci právo požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená alebo aby bola vadná vec vymenená za vec bezvadnú. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu vadu odstrániť alebo vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Predávajúci je oprávnený vždy, podľa vlastného uváženia, vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
2.3 Rovnaké práva má kupujúci aj v prípade, že sa na tovare po uplatnení reklamácie podľa bodu 2.2 tohto reklamačného poriadku a vybavení zo strany predávajúceho, teda po oprave alebo výmene tovaru opakovane vyskytne tá istá vada, alebo, ak má tovar viac rôznych vád.
2.4 Pri neodstrániteľnej vade, ktorá však nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady a ak kupujúci uplatní reklamáciu včas, kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru a závažnosti vady.
2.3 Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené bežným používaním alebo opotrebením tovaru ako aj vady vyskytujúce sa na tovare v čase predaja, teda na ktoré kupujúci pri prevzatí tovaru neupozornil predávajúceho alebo prepravcu.
2.4 Kupujúci je povinný uskladňovať zakúpený tovar podľa inštrukcií výrobcu na obale, alebo spôsobom obvyklým a primeraným pre daný druh tovaru. Reklamácia nebude uznaná, ak kupujúci preukázateľne nedodržal inštrukcie výrobcu, alebo vada bola zapríčinená jeho nesprávnou manipuláciou a skladovaním.
2.5 Uplatnená reklamácia tovaru nemá odkladný účinok na splatnosť kúpnej ceny.
2.6 Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ predávajúceho alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho v záručnej dobe podľa bodu 2.1 tohto reklamačného poriadku, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.
2.7 Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
2.8 Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z vád zistených neskôr, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
2.9 Účinné uplatnenie reklamácie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a) doručenie písomného uplatnenia reklamácie kupujúcim predávajúcemu a
b) doručenie reklamovaného tovaru kupujúcim predávajúcemu.

2.10 Účinné uplatnenie reklamácie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu, napríklad ktorý je pevne zapracovaný, začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a) doručenie písomného uplatnenia reklamácie kupujúcim predávajúcemu a
b) vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou, určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá kupujúcemu písomné potvrdenie.

3. Vybavenie reklamácie

3.1 Predávajúci vybaví reklamáciu tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní odo dňa účinného uplatnenia reklamácie kupujúcim. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, má kupujúci rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.
3.2 Predávajúci oznámi výsledok vybavenia reklamácie kupujúcemu v zákonnej lehote, a to písomne (napríklad e-mailom, poštou). Všetky odôvodnene uplatnené záručné opravy sú bezplatné. V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva opravu tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci podľa okolností veci, rozhodne, či zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenosti reklamácie tovaru kupujúcim, určenie, že za vadu tvaru nezodpovedá predávajúci, alebo že tovar nemá vady, znáša kupujúci všetky náklady predávajúceho, tretej osoby vykonávajúcej opravu tovaru, znaleckého dokazovania, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu tovaru medzi kupujúcim, predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou opravu tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie predávajúcim, treťou osobou vykonávajúcou opravu tovaru, znaleckého dokazovania, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie kupujúcemu na účet určený predávajúcim alebo v hotovosti.

4. Výluky reklamácie

4.1 Reklamácia zaniká resp. nie je možné účinne uplatniť reklamáciu v týchto prípadoch:

a) uplynutím záručnej doby tovaru,
b) mechanickým poškodením tovaru spôsobeného kupujúcim, alebo prevádzkovaním či uskladnením výrobku v nevhodných podmienkach,
c) neoznámením zjavných vád pri prevzatí tovaru,
d) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu resp. určenému prostrediu na používanie, či uskladnenie tovaru,
e) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru, ak boli kupujúcemu dodané spolu s tovarom,
f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
g) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
h) poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
i) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými na území, kde sa tovar používa,
j) zásahom do tovaru neoprávnenou osobou,
k) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.

5. Záverečné ustanovenie

5.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť súčasne so všeobecnými obchodnými podmienkami, ktorých je prílohou.
5.2 Súčasťou (prílohou) tohto reklamačného poriadku je formulár: reklamačný protokol.