

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Úvod

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré boli predmetom kúpy a predaja medzi spoločnosťou Schiedel Slovensko, s.r.o. so sídlom Zamarovská 177, 911 05 Zamarovce, IČO: 36 337 404, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne, odd.: Sro, vl.č.: 14849/R (ďalej len „predávajúci“) a jej zákazníkmi (ďalej aj ako „kupujúci“) v zmysle zákona č 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania ustanovení Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti a príslušných zákonov.

## 1. Záručná doba

Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je stanovené inak a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Dlhšie záručné doby a osobitné záručné podmienky týkajúce sa vybraných tovarov predávajúceho sú spravidla vyznačené na záručnom liste zakúpeného tovaru.

## 2. Uplatnenie reklamácie

V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže užívateľ používať zakúpený tovar, je predávajúci oprávnený podľa svojho výberu: opraviť zistené vady v primeranej lehote, alebo poskytnúť kupujúcemu náhradné plnenie alebo poskytnúť kupujúcemu primeranú zľavu. Pokiaľ nebudú vady odstránené v primeranej lehote, je kupujúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy len v prípade, že vadná dodávka predstavuje podstatné porušenie kúpnej zmluvy.

## 3. Všeobecné reklamačné podmienky

Záruka sa nevzťahuje najmä na tie vady, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada vznikla:

- preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na použitie alebo iným nesprávnym konaním kupujúceho (napr. v prípadoch neodbornej montáže alebo montáže nevyškolenou firmou, neodborného čistenia, použitím dielcov, ktoré nie sú spoločnosťou Schiedel odporúčané alebo priamo označované ako nevhodné, prevádzkovania komínového systému bez revízií, bez pravidelnej údržby a pod.)
- v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru, ak priložený záručný list alebo doklad o kúpe tovaru nesie zjavné známky vykonaných zmien údajov, alebo ak je na výrobku uvedené odlišné výrobné číslo od toho, ktoré je uvedené v záručnom liste, alebo na doklade o kúpe tovaru,
- pri živelných katastrofách.

## 4. Uznatie reklamácie

Reklamáciu je možné uznať za oprávnenú len v prípade preukázania nasledujúcich skutočností:

- vada sa vyskytla v záručnej dobe, pričom za účelom preukázania tejto skutočnosti je kupujúci povinný predložiť doklad o kúpe tovaru a vyplnený záručný list, v prípade, že bol predávajúcim vystavený,
- výrobok má vady, ktoré neumožňujú jeho použitie na obvyklý resp. predávajúcim určený účel,
- v prípade nekompletnosti tovaru, bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru kupujúcim.

## 5. Povinnosti zákazníka pri uplatňovaní reklamácie

Pri uplatňovaní reklamácie je zákazník povinný predložiť nasledovné doklady a splniť nasledovné podmienky:

- doklad o kúpe,

- b) presné opísanie vady tovaru v písomnej forme s presným opisom a dátumom jej vzniku – v prípade, že sa vada neuplatňuje priamo v sídle predávajúceho,
- c) ak to situácia a stav výrobku umožňuje, vyhotoviť fotodokumentáciu, z ktorej bude možné identifikovať spôsob poškodenia výrobku a zaslať ju v elektronickej forme na adresu: [info.sk@schiedel.com](mailto:info.sk@schiedel.com)
- d) poskytnúť informáciu o pripojenom spotrebiči, spôsobe jeho napojenia – predložiť fotodokumentáciu
- e) poskytnúť foto/scan správy o kontrole a preskúšaní komínového telesa osobou odborne spôsobilou v zmysle Vyhl. 401/2007 Zb.z.
- f) miesto, adresu, užívania produktu
- g) meno, adresu a telefonický kontakt na zákazníka.

## 6. Miesto reklamácie

Reklamáciu je kupujúci povinný uplatniť v sídle spoločnosti a to písomne alebo zaslaním reklamácie elektronickou poštou, následne potvrdenou listovou zásielkou, na adresu Schiedel Slovensko, Zamarovská 177, 91105 Zamarovce, s predložením príslušného dokladu o kúpe a riadne vyplneným a potvrdeným záručným listom, ak ide výrobok, na ktorý sa vzťahuje záruka za akosť, ak mu bol tento záručný list vydaný. Zákazník rovnako môže reklamáciu uplatniť a prípadne reklamovaný tovar osobne na vlastné náklady priviesť do sídla spoločnosti s priložením vyššie uvedených dokladov.

V prípade, že zákazník uvedený postup nedodrží, predávajúci nie je povinný sa takouto reklamáciou zaoberať.

## 7. Lehota na vybavenie reklamácie

Predávajúci bude zákazníka informovať o postupe vybavenia reklamácie telefonicky alebo e-mailom do 5. pracovných dní odo dňa doručenia/oznámenia reklamácie v súlade s čl. 6 Reklamačného poriadku.

Lehota pre vybavenie oprávnenej reklamácie je pri nerezových a keramických komínových systémoch 30 dní odo dňa doručenia/oznámenia reklamácie. Pri krbových telesách, krbových kachliach a riadenom vetraní s rekuperáciou je táto lehota 60 dní odo dňa doručenia/oznámenia reklamácie. Ak predávajúci preukázateľne dokáže, že uvedené lehoty nie je schopný splniť, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o čas nevyhnutný na jej vybavenie.

## 8. Obhliadka tovaru za účelom vybavenia reklamácie

Za účelom vybavenia reklamácie je predávajúci oprávnený preveriť opodstatnenosť reklamácie obhliadkou priamo na mieste, pričom kupujúci je povinný mu toto umožniť. V prípade, že kupujúci túto obhliadku zástupcovi predávajúceho neumožní, predávajúci sa nebude takouto reklamáciou ďalej zaoberať.

## 9. Reklamácia tovaru pri zjavných vadách

Rozbalením výrobku v predajni alebo pri dodaní je zákazník povinný dôkladne skontrolovať možné zjavné vady na tovare (škrabance, pretlačenia a pod.) V prípade zistenia zjavnej vady je zákazník povinný bez zbytočného odkladu reklamáciu nahlásiť, najneskôr však do 5 dní odo dňa dodania tovaru, inak nároky kupujúceho z týchto väd zaniknú. Za účelom kladného vybavenia reklamácie musí byť reklamovaný tovar v pôvodnom nepoškodenom obale a nesmie javiť známky použitia.

Predávajúci môže podľa svojho výberu poskytnúť zákazníkovi primeranú zľavu z ceny tovaru alebo zabezpečiť výmenu poškodenej časti tovaru v primeranej lehote.

## 10. Reklamácia tovaru pri skrytých vadách

V prípade, že sa počas užívania výrobku, vyskytnú na ňom vady skryté, je zákazník povinný výrobok ďalej nepoužívať a bez zbytočného odkladu písomne nahlásiť vadu predávajúcemu. Servisný technik spoločnosti na základe obhliadky vystaví vyjadrenie k závade, v ktorom posúdi oprávnenosť reklamácie.

V prípade, že bude reklamácia servisným technikom vo vyjadrení k závade posúdená ako oprávnená, predávajúci, podľa povahy vady poskytne kupujúcemu: primeranú zľavu z ceny tovaru, náhradné plnenie alebo opravu poškodenej časti tovaru.

## 11. Neopodstatnený výjazd k reklamácii

Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácii má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom.

## 12. Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je oprávnený predávajúci meniť a to tak, že zverejní nové znenie reklamačného poriadku na svojej webovej stránke. V prípade, ak do 15 dní od zverejnenia nikto nenamietne písomným nesúhlasom obsah a teda platnosť Reklamačného poriadku, nadobudne nový Reklamačný poriadok platnosť v uvedený deň.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 7.februára 2022.

V Zamarovciach, dňa 24.januára 2022.