

Reklamačný poriadok

S cieľom zabezpečenia jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií uplatnených Kupujúcimi sa vydáva tento „Reklamačný poriadok“, ktorý upravuje postup pri vybavovaní reklamácií na výrobky dodávaných spoločnosťou CALEO Slovakia s.r.o. (ďalej len predávajúci).

1

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Vady tovaru

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má počas záručnej doby požadované vlastnosti a kvalitu.

1.2. Záručná doba

Predávajúci poskytuje 15 ročnú záruku na infra vykurovací film CALEO, na ostatné produkty a príslušenstvá zákonom predpísanú 24 mesačnú záruku. Záručná doba začína plynúť dňom predaja tovaru potvrdenom na Záručnom liste resp. dňom inštalácie potvrdenom v Odovzdávacom protokole vykurovacieho systému CALEO.

2. Práva a povinnosti predávajúceho

2.1. Doklady k tovaru

Predávajúci je povinný spolu s tovarom dodať kupujúcemu tieto doklady:

- Doklad o zaplatení (pokladničný doklad, faktúra, dodací list)
- Záručný list na výrobky značky CALEO
- Odovzdávací protokol (v prípade dodania spolu s montážou)
- Návod na použitie regulačných prvkov (termostatov)

Predávajúci bude počas záručnej doby vybavovať oznámené vady tovarov takto:

2.2. Odstániteľné vady:

- Za odstrániteľné vady sa považujú vady tovaru odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.
- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- V prípade, že predaný tovar ešte nebol použitý môže kupujúci požadovať výmenu tovaru.
- Predávajúci má možnosť namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
- Ak ide o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže vec pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať má kupujúci právo na výmenu veci.
- Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

2.3. Neodstániteľné vady:

- 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.

- Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno vec používať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia veci, dĺžku používania veci a možnosti jeho ďalšieho užívania.

2.4. Povinnosti v prípade reklamácie

Predávajúci je povinný do 7 pracovných dní po obdržaní riadnej reklamácie vadu prehliadnúť a odpovedať kupujúcemu, či reklamáciu uznáva, alebo nie. V prípade uznania v odpovedi je predajca povinný uviesť, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná a aké plnenie navrhuje z titulu nárokov zo závad tovaru.

V prípade, že predávajúci reklamáciu neuzná, je povinný uviesť dôvody neuznania, pričom nezodpovedá za vady vzniknuté:

- Užívaním predmetu kúpy v rozpore s dodaným Návodom na použitie
- Zjavne úmyselným poškodením
- Následkom živeľnej pohromy
- Neodbornou montážou resp. montážou vykonanou osobou, ktorá nemá oprávnenie k vykonaniu montáže predmetu kúpy
- V prípade uznania reklamácie je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní.

3. Povinnosti kupujúceho

3.1. Doklady pri uplatnení reklamácie

Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť nižšie uvedené doklady

- Doklad o zaplatení (pokladničný doklad, faktúra, dodací list)
- Riadne vyplnený Záručný list
- Odovzdávací protokol
- Reklamačný formulár (RMA formulár na stiahnutie www.caleo.sk)

3.2. Reklamácia vád

Kupujúci je povinný vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe bez zbytočného odkladu od ich zistenia oznámiť predajcovi. Závady sa oznamujú vyplnením reklamačného formulára (RMA), buď doporučeným listom zaslaným na adresu sídla predávajúceho, alebo osobne v mieste sídla predávajúceho. V reklamačnom formulári je kupujúci povinný popísať, v čom sa reklamovaná vada prejavuje.

Pokiaľ nebude závada oznámená v súlade so skutočnosťami uvedenými v predchádzajúcich odsekoch, nemá kupujúci právo na priznanie nároku z titulu zodpovednosti predávajúceho za závady.

4. Záverečné ustanovenia

O vybavení reklamácie vyplní predávajúci s kupujúcim Reklamačný protokol o vybavení reklamácie. Deň vyplnenia protokolu sa považuje za deň vybavenia reklamácie. Kupujúci je povinný na výzvu predávajúceho podpísať Reklamačný protokol o vybavení reklamácie. Pokiaľ má kupujúci akékoľvek námietky proti vybavovaniu reklamácie, je povinný zaznamenať všetky tieto námietky do protokolu a podpísať ich. Na opravený alebo nový vymenený produkt sa po vybavení reklamácie vzťahuje i naďalej pôvodná záruka, predĺžená o dobu vybavenia reklamácie. V prípade uplatňovanej reklamácie nesmie byť tovar bez súhlasu predávajúceho do konca reklamačnej doby manipulovaný.

V Dunajskej Strede dňa 1.5.2011