Reklamačný poriadok
........................................

1. KANVOD, spol. s.r.o., Hviezdoslavova 10, 953 01 Zlaté Moravce
2. IČO: 36526231, IČ DPH: SK2020146095
3. OR OS Nitra, oddiel Sro, vložka č.10855/N (ďalej len „KANVOD, spol. , alebo „predávajúci“) vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade aj s ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa (ďalej len „zákazník“ alebo „kupujúci“) o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej aj 'reklamácia') vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
4. Tento reklamačný poriadok je v súlade s §18 ods. 1  Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste , dostupnom zákazníkovi v predajni spoločnosti a je zverejnený na internetovej stránke www.kanvod.sk.

5. Termín „kupujúci“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo zaobstaráva služby na základe kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo, bez ohľadu na ich formu, pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojej domácnosti, a ktorý kúpil alebo objednal u predávajúceho alebo prostredníctvom e-shopu predávajúceho určitý výrobok v zmysle definície §2 písm. f/ ZoOS (ďalej len „výrobok“) alebo službu v zmysle definície §2 písm. i/ ZoOS (ďalej len „služba“) Pojem „tovar“ na účely tohto Reklamačného protokolu označuje výrobok a/alebo službu.

6. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovarov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.

7. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

8. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

9. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa na vybavovanie reklamácií použijú v rozsahu neodporujúcom osobitným predpisom uvedeným v poznámke č. 22b ZoSS.

10. Zodpovednosť za vady:
10.1.KANVOD, spol. s.r.o. zodpovedá za vady tovaru pri prevzatí kupujúcim (§619ods.1 Občianskeho zákonníka) a za vady , ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru pozáručnej dobe (§619 ods. 2). Záručná doba je 24 mesiacov ( §620 Občianskeho zákonníka).
10.2. Záručná doba pre tovar nakúpený na podnikanie sa riadi OZ a záručná doba je 12 mesiacov pokiaľ nie je dohodou medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá dlhšia záručná doba.
10.3.  Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.
10.4. Pri použitých veciach je záruka 12 mesiacov (§619 ods. 2 Občianskeho zákonníka)  predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením pred predajom.
10.5. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov. Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 Občianskeho zákonníka).
10.6. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo  v reklame KANVOD, spol s.r.o, môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky sa určí v záručnom liste (§620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).
10.7. Záruky začínajú plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim (§621 Občianskeho zákonníka).
10.8. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opráv bol povinný tovar prevziať sa do záručnej doby nezarátava. Ak dôjde k výmene tovaru, začína plynúť záručná doba od prevzatia tovaru (§627  Občianskeho zákonníka).
10.9. Práva zo zodpovednosti za vadu tovaru, pre ktorý platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§626  Občianskeho zákonníka)
10.10. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:
10.10.1. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného;
10.10.2. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby;
10.10.3. vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa;
10.10.4. vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živelnej udalosti;
10.10.5. vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru;
10.10.6. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru;
10.10.7. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba;
10.10.8. vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom alebo dodávateľom;
10.10.9. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;
10.10.10. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo, ktoré boli spôsobené neodbornou montážou tovaru.

11. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):
11.1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo u predávajúceho KANVOD, spol. s.r.o. v prevádzke Zlaté Moravce, SNP 51 je  počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Pri reklamácii je potrebné doložiť  doklad o zakúpení , prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim podozrenie , že tovar bol zakúpený  u predávajúceho. V prípade, že si zákazník uplatňuje právo zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu. Záručný list je potrebné predložiť vždy pri reklamácii autobatérií.
11.2. V zmysle ZoOS je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z vád (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom predávajúceho alebo určenej osoby, ktorý vybavuje reklamácie reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je predávajúci povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

12. Spôsob vybavenia reklamácie:
12.1. Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. §2 písm. m/ ZoOS rozumie: ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
12.2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§622 a 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
12.3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
12.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
12.5. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná, 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.
12.6. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 12.5. prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po tretej oprave vec riadne užívať.
12.7. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 12.5. prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
12.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá ale nebráni riadnemu užívaniu tovaru má predávajúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku
12.9. Ak reklamácia nie je vybavená do 30 dní má kupujúci tie isté práva ako v bode 12.5.
Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 09.04.2015 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar.

Vypracoval a schválil:
Ing. Juraj Kobes, výkonný riaditeľ
V Žlatých Moravciach  31.03.2015