



REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI PLAST-MONT, s.r.o.

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup obchodnej spoločnosti PLAST-MONT, s.r.o., so sídlom Pekárenská 2, 984 01 Lučenec, IČO: 36 056 588, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 7969/S (ďalej ako „Dodávateľ“), pri vybavovaní reklamácií Odoberateľov v súvislosti s právami a povinnosťami Dodávateľa a Odoberateľa za vady dodaného tovaru a poskytnutých služieb, najmä spôsob uplatnenia reklamácií a podmienky vykonávania záručných opráv, a to tovarov a služieb dodaných Dodávateľom. Odoslaním objednávky Dodávateľovi, prípadne pri uzatvorení zmluvy s Dodávateľom Odoberateľ pristupuje a v plnej miere súhlasí s týmto reklamačným poriadkom. Zároveň Odoberateľ vyhlasuje, že si reklamačný poriadok prečítal pri objednávke, prípadne pri uzatváraní zmluvy. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na internetovej stránke www.plast-mont.sk.
2. Reklamačný poriadok upravuje postup Odoberateľa, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej ako „Občiansky zákonník“), ako aj úpravu práv a povinností Zmluvných strán podľa § 619 a § 627 Občianskeho zákonníka a zákonom 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.
3. Reklamačný poriadok upravuje postup Odoberateľa, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ale je Odoberateľom v zmysle § 422 a § 442 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej ako „Obchodný zákonník“).
4. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie tovarov a služieb, ktoré boli dodané odberateľovi ako osobe, alebo osobe, ktorá koná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na vzťah Dodávateľa a Odoberateľa, ktorý je upravený Obchodným zákonníkom. Reklamačný poriadok sa súčasne vzťahuje aj na Odoberateľa, ktorý je fyzickou osobou vykonávajúcou podnikateľskú činnosť.
5. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie väd tovaru, za ktoré zodpovedá podľa záruky Dodávateľa, ktoré boli uplatnené u Dodávateľa v záručnej dobe. V prípade že predmetom dodania zo strany Dodávateľa bola aj montáž, tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na reklamáciu montáže. Ak dodávateľ montáž neposkytol, reklamačný poriadok sa na reklamáciu montáže nevzťahuje. Ak je montáž predmetom záruky, tento reklamačný poriadok sa primerane vzťahuje aj na túto montáž.

6. Záručná doba je doba záruky, ktorú Dodávateľ v rámci dodania tovaru alebo montáže Poskytol Odberateľovi.
7. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia, ktoré vznikli v dôsledku toho, že Odberateľ používal vec neprimeraným spôsobom alebo v rozpore s návodom na použitie, ktorý Odberateľ pri dodaní tovaru obdržal a s ktorým sa bol Odberateľ na základe pokynov Dodávateľa povinný oboznámiť. Záruka sa nevzťahuje ani na poškodenia, ktoré vznikli v dôsledku vonkajších vplyvov alebo zásahov tretích osôb. Záruka sa nevzťahuje ani na také vlastnosti tovaru, ktoré boli Dodávateľom vymedzené ako vlastnosti tovaru, ktoré nie sú vadami, ale sú vymedzené ako bežné vlastnosti tovaru alebo jeho časti.

Článok II.

Kontrola tovaru a služieb

1. Odoberateľ je povinný skontrolovať stav dodaného tovaru, resp. vykonaných služieb. V prípade poškodenia dodaného tovaru, resp. v prípade chybného vykonania služieb je nutné na mieste spísať s Dodávateľom protokol o zistených vadách. Ak Odoberateľ tovar, resp. vykonanú službu prevezme aj napriek zjavnej vade, Dodávateľ si vyhradzuje právo na dodatočné reklamovanie takejto vady neprihliadať, s čím Odoberateľ súhlasí.
2. Odoberateľ je povinný dodaný tovar a poskytnuté služby prehliadnúť bez zbytočného odkladu vždy buď po prevzatí tovaru, prípadne po vykonaní poskytnutých služieb.

Článok III.

Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Odoberateľ je povinný uplatniť reklamáciu v záručnej dobe niektorým z nasledovných spôsobov:
 - Osobne na prevádzke Dodávateľa, kde si Odoberateľ tovar zakúpil alebo kde si objednal službu, počas otváracích hodín.
 - Písomným listom na adrese uvedenej v zmluve. Dňom uplatnenia reklamácie je deň, kedy bola Dodávateľovi doručená písomná reklamácia o uplatnení si reklamácie so všetkými potrebnými údajmi uvedenými v tomto článku v bode 2.
 - E-mailom na e-mailovej adrese: plastmont@plast-mont.sk. Dňom uplatnenia reklamácie je deň prijatia e-mailu Dodávateľom, avšak pokiaľ Dodávateľ e-mail prijal v čase od 15:30 hod do 24:00 hod, alebo počas víkendov, štátnych sviatkov a dní pokoja, za deň uplatnenia reklamácie sa považuje nasledujúci pracovný deň.
2. Odoberateľ je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť nasledovné údaje:
 - spôsob značenia: „Reklamácia“,
 - číslo a názov zákazky (uvedené na zmluve, na objednávke),
 - adresu na doručovanie písomností a telefonický, prípadne e-mailový kontakt na Odoberateľa,
 - adresu stavby, kde sa reklamovaný tovar nachádza,

- čo najpresnejší popis predmetu reklamácie (vady), prípadne aj s fotodokumentáciou,
 - ďalej predložiť Dodávateľovi doklad o kúpe,
 - predložiť Dodávateľovi zápis o odovzdaní diela,
 - Názov a číslo bankového účtu Odoberateľa a názov a kód banky Odoberateľa,
 - dátum a podpis Odoberateľa.
3. Ak reklamácia nebude obsahovať údaje a dokumenty požadované podľa ods. 2. tohto článku reklamačného poriadku, Dodávateľ si vyhradzuje právo, že nie je povinný začať riešiť reklamáciu, pokiaľ reklamácia nebude obsahovať náležitosti v zmysle ods. 2. tohto článku.
4. Ak Odoberateľ uvedie kontaktnú adresu aj e-mailom, je Dodávateľ oprávnený komunikovať s Odoberateľom prostredníctvom tohto zadaného e-mailu.

Článok IV. **Vybavenie reklamácie**

1. Odoberateľ je oprávnený požadovať nasledovný spôsob vybavenia reklamácie:
- a) v prípade pokiaľ pôjde o vadu odstrániteľnú:
 - bezplatné odstránenie vady,
 - alebo výmenu poškodenej časti tovaru,
 - alebo výmenu tovaru,
 - alebo zľavu z kúpnej ceny.
 - b) v prípade pokiaľ pôjde o vadu neodstrániteľnú, alebo vadu, ktorá po jej odstránení môže mať nepriaznivý vplyv na jej užívanie:
 - výmenu tovaru,
 - alebo odstúpenie od zmluvy,
 - alebo zľavu z kúpnej ceny.

Odoberateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Dodávateľ má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie na základe vlastného uváženia. Odoberateľ sa zaväzuje jednu z možností prijať.

Článok V. **Postup pri vybavení reklamácie**

1. Dodávateľ po obdržaní reklamácie upovedomí Odoberateľa o doručení zaslanej reklamácie a či doručená reklamácia spĺňa podstatné náležitosti v súlade s týmto reklamačným poriadkom do 72 hodín.
2. V prípade, ak je pre vybavenie reklamácie nevyhnutná obhliadka v meste, kde sa reklamovaný tovar nachádza, Odoberateľ je povinný umožniť Dodávateľovi obhliadku Odoberateľom reklamovanej vady, a to v termíne Určeným dodávateľom. V prípade, pokiaľ určený termín Odoberateľovi nevyhovuje, je povinný túto skutočnosť dať bezodkladne na vedomie Dodávateľovi a odsúhlasiť si s Dodávateľom náhradný termín. Náhradný termín Dodávateľ musí Odoberateľovi potvrdiť, v opačnom prípade sa má za to, že termín nebol Dodávateľom akceptovaný. Dodávateľ je oprávnený vadu

na mieste vyriešiť, čo Odoberateľ berie na vedomie. Odoberateľ vzhľadom na čas vybavenia vady je povinný poskytnúť Dodávateľovi dostatočný čas za účelom vybavenia vady.

3. Termín vybavenia reklamácie je spravidla najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ nie je vzhľadom na povahu reklamovanej vady primeraná dlhšia lehota. Dodávateľ a Odoberateľ sa dohodnú na termíne vybavenia reklamácie v reklamačnom protokole alebo inou písomnou formou, prípadne e-mailom. Pokiaľ takýto termín nebude medzi Dodávateľom a Odoberateľom dohodnutý, Dodávateľ je oprávnený vybaviť reklamáciu v primeranej lehote vzhľadom na povahu reklamovanej vady.
4. Spôsob vybavenia reklamácie oznámi Dodávateľ Odoberateľovi na základe vlastného uváženia. Odoberateľ je povinný spôsob vybavenia reklamácie prijať.
5. Odoberateľ je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, a to najmä sprístupniť Dodávateľovi predmet reklamácie aj za účelom obhliadky, aj za účelom vykonania opravy, prípadne za účelom iného vybavenia reklamácie určeného Dodávateľom.
6. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania a to v súlade s týmto reklamačným poriadkom. Písomná výzva na prevzatie plnenia, alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie bude Dodávateľovi doručené prostredníctvom e-mailu, poštou, alebo osobne na zvolenej prevádzke, prípadne priamo pri osobnej obhliadke.
7. Ak je reklamácia vybavená dodaním nového tovaru (skla, profilu, dvernej výplne, výrobku doplnku), alebo jeho časti, je Odoberateľ povinný reklamovaný – vymenený tovar vrátiť Dodávateľovi v lehote 14 dní od vybavenia reklamácie v prípade, ak tak už neurobil.
8. V prípade ak Odoberateľ požaduje, aby Dodávateľ ihneď po uplatnení reklamácie reklamovanú vadu odstránil napriek vyjadreniu Dodávateľa, že oprávnenosť reklamácie nevie ihneď posúdiť, Dodávateľ je oprávnený reklamovanú vadu odstrániť, a to na náklady Odoberateľa. Dodávateľ je oprávnený požadovať zálohu za náklady na odstránenie vopred v plnej výške nákladov. Ak sa ukáže, že reklamácia bola oprávnená, Dodávateľ zaplatenú sumu Odoberateľovi za odstránenie vady vráti. Ak Odoberateľ požiada Dodávateľa o vykonanie opravy poškodenia, na ktoré sa záruka, alebo reklamácia Odoberateľa nevzťahuje, je Odoberateľ povinný Dodávateľovi zaplatiť cenu opravy podľa cenníka Dodávateľa.
9. V prípade ak Odoberateľ pri riešení reklamácie neposkytne Dodávateľovi súčinnosť, alebo neoprávnene reklamuje vadu, je Odoberateľ povinný Dodávateľovi uhradiť náklady, ktoré Dodávateľovi v súvislosti s riešením takejto reklamácie vznikli.

Článok VI.

Záverečné ustanovenie.



1. Reklamačný poriadok vo veciach neupravených sa spravuje Občianskym zákonníkom a príslušnými ustanoveniami právnych predpisov upravujúcich práva Odoberateľov ako spotrebiteľov.
2. Dodávateľ si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok kedykoľvek zmeniť, pričom zmena je voči Odoberateľovi účinná odo dňa jeho zverejnenia na webovej stránke Dodávateľa.