

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti SEZAM, s.r.o.

IČO : 00 633 194

sídlo : Kvačalova 1, 010 04 Žilina

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Reklamačný poriadok vydáva spoločnosť SEZAM, s.r.o. za účelom informovanosti kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia väd tovaru (reklamácií) a povinností predávajúceho v súvislosti s reklamáciami.
- 1.2 Kupujúci prevzatím tovaru od predávajúceho súhlasí s týmto reklamačným poriadkom.
- 1.3 Ak je kupujúci podnikateľ, ktorý tovar ďalej predáva v rámci svojej podnikateľskej činnosti, riadi sa zodpovednosťou za vady Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb.
- 1.4 Ak je kupujúci iný subjekt ako podnikateľ, riadia sa vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim pri uplatňovaní väd Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb.

2. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- 2.1 Miestom uplatnenia reklamácie je predajné miesto spoločnosti SEZAM, s.r.o., na ktorom kupujúci tovar zakúpil. Uvedené platí aj v prípade dopravy tovaru z iného predajného strediska.
- 2.2 Kupujúci môže uplatniť u predávajúceho vady z titulu záruky za akosť tovaru, ktorú určujú príslušné technické normy, technické podmienky výrobcu a vydané certifikáty a vyhlásenia o zhode notifikovanými orgánmi (autorizovanými osobami). Reklamovaný tovar musí dodať na svoje náklady do predajného strediska spoločnosti SEZAM, s.r.o. v zmysle bodu 2.1.
- 2.3 Reklamácia, vrátane odstránenia vady, musí byť vybavená do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci a kupujúci nedohodnú na neskoršom termíne.

3. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 3.1 Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru je daná v prípade väd uznaných predávajúcim na základe jednoznačného preukázania rozdielu medzi akosťou tovaru deklarovanou príslušnými normami a akosťou tovaru skutočnou v procese reklamačného konania.
- 3.2 Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru je vylúčená ak :
 - a) zakúpený tovar bol nevhodne použitý, neodborne a nekvalitne aplikovaný, mechanicky, prípadne inak poškodený, nevhodne skladovaný, prepravovaný alebo manipulovaný
 - b) kupujúci pred použitím tovaru neskontroloval jeho spôsobilosť na predpokladané použitie
 - c) ide o tovar už spracovaný s výnimkou väd, ktoré sú kvalifikované ako vady skryté

4. REKLAMÁCIA VÁD

- 4.1 Povinnosti kupujúceho :
 - a) kupujúci je povinný pri preberaní tovaru skontrolovať množstvo dodaného tovaru, kvalitu tovaru z pohľadu zjavných väd, viditeľného poškodenia a zhodu objednaného / dodaného tovaru
 - b) zistené vady musia byť zapísané do dodacieho listu, podpísané kupujúcim a zástupcom predávajúceho.
- 4.2 Ak kupujúci zistí nedostatok v kvalite tovaru je povinný uplatniť si reklamáciu čo najskôr a to :

- a) u zjavných vád bez zbytočného odkladu ihneď po prevzatí tovaru, najneskoršie do 48 hodín
- b) u skrytých vád, ktoré sa preukážu až po spracovaní do 15-tich dní, najneskoršie však do 90-tich kalendárnych dní.

4.3 Náležitosti uplatnenej reklamácie :

Každá reklamácia musí byť v súčinnosti so zástupcom predávajúceho predložená v písomnej podobe s uvedením týchto skutočností :

- miesto a názov predajnej jednotky, kde bol tovar zakúpený
- adresa firmy alebo konečného spotrebiteľa reklamovaného tovaru s uvedením kontaktnej osoby a čísla telefónu
- špecifikáciu reklamovaného tovaru s jeho množstvom
- číslo a dátum vystavenia dodacieho listu a faktúry
- dôvod reklamácie (uvedený s konkrétnymi faktami a presnou identifikáciou reklamovaného nedostatku)
- navrhovaný spôsob riešenia reklamácie
- nevyhnutné prílohy :
 - a) kópie sprievodného lístku tovaru - ak boli súčasťou dodávky
 - b) fotodokumentácia reklamovaného výrobku – v prípade súčasného nepredloženia tovaru k reklamácie.

4.4 Riešenie reklamácie :

- a) v prípade jednoznačného preukázania zodpovednosti za vady v rozsahu uplatnenej reklamácie a jej uznania, predávajúci po dohode s kupujúcim zabezpečuje možné riešenie :
 - náhradné plnenie tovaru v príslušnom množstve a kvalite
 - finančnú náhradu formou dobropisu v plnej výške hodnoty reklamovaného tovaru alebo vo výške dohodnutej zľavy
- b) ak vznikla potreba dokazovania zodpovednosti za vady (skryté vady výrobného charakteru, pochybnosti o správnej aplikácii, uskladnení a manipulácii s reklamovaným tovarom) predávajúci organizuje reklamačné konanie za účasti výrobcu predávajúceho a kupujúceho
- c) predávajúci z reklamačného konania zabezpečuje vyhotovenie zápisu s popisom skutkového stavu vzniku reklamácie, vyjadreniami jednotlivých zástupcov v konaní (výrobca, predávajúci, kupujúci), určením zodpovednosti za vady a prijatým záverom riešenia reklamácie v zákonnej lehote 30 dní. Zúčastnení prijaté závery potvrdzujú svojim vlastnoručným podpisom.

Forma reklamačného zápisu je k dispozícii na každom predajnom stredisku a na webovej stránke predávajúceho **www.sezam.eu** (Hlavná stránka).

5. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

5.1 Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01. novembra 2011.

5.2 V ostatných vzťahoch neupravených v tomto reklamačnom poriadku sa právne vzťahy kupujúceho a predávajúceho riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä Zákonom č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník v platnom znení a Zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník) v platnom znení a Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

V Žiline dňa 13.01.2020

Ing. Róbert KIRSCHNER
konateľ