

## Reklamačný poriadok

V súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a vlastnými Všeobecnými obchodnými podmienkami a Prepravnými podmienkami vydáva spoločnosť NEVA SK, s.r.o., ako predávajúci (zhotoviteľ), tento Reklamačný poriadok. Záležitosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom, popr. Všeobecnými obchodnými podmienkami či Prepravnými podmienkami spoločnosti NEVA SK, s.r.o. sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Neoddeliteľnou súčasťou Reklamačného poriadku sú Prepravné podmienky a Všeobecné obchodné podmienky v platnom znení spoločnosti NEVA SK, s.r.o.

### Čl. 1

#### Práva a povinnosti kupujúceho (objednávateľa)

Ak sa vyskytne na tovare vada, t. j. stav, keď tovar nie je dodaný v zhode s objednávkou, kúpnu zmluvou, zmluvou o dielo, či Všeobecnými dodacími podmienkami, má kupujúci (objednávateľ) právo túto vadu reklamovať.

Kupujúci je povinný prezrieť dodaný tovar ihneď po jeho prevzatí, najneskôr do 48 hodín od jeho prevzatia.

Reklamovaný tovar, alebo jeho odsúhlasená časť, musí byť vrátená predávajúcemu (zhotoviteľovi) v kompletnom stave, ak sa kupujúci (objednávateľ) s predávajúcim (zhotoviteľom) nedohodnú inak, a to bez zbytočného odkladu po tom, ako kupujúci zistil poškodenie tovaru. K tovaru kupujúci priloží písomný doklad (napr. potvrdenie objednávky, popr. reklamačný protokol) s označením čísla zákazky, detailným popisom reklamovanej závady a kontaktnými údajmi kupujúceho. K uplatneniu reklamácie je nutné priložiť fotodokumentáciu, alebo videozáznam závady, a okamžite zaslať zodpovednej osobe predávajúceho (zhotoviteľa).

V prípade, že kupujúci (objednávateľ) odovzdá predávajúcemu tovar na vykonanie opravy/záručnej opravy, a tento tovar nebude dostatočne zabalený, berie kupujúci (objednávateľ) na vedomie, že predávajúci (zhotoviteľ) v takom prípade nenesie žiadnu zodpovednosť za vady a iné poškodenie vzniknuté v dôsledku prepravy a následnej manipulácie s týmto tovarom (poškodenie, deformácia, poškriabanie, natrhnutie, strata jeho časti či príslušenstva apod.). Odstránenie takto vzniknutých väd bude vykonané na základe odsúhlasenia zo strany kupujúceho (objednávateľa) a následne bude kupujúcemu (objednávateľovi) vyúčtované. Toto ustanovenie sa analogicky vzťahuje tiež na prípady prevedenia opráv tovaru ako samostatných záväzkových vzťahov, teda i na situácie, keď opravovaný tovar nie je výrobkom dodaným predávajúcim (zhotoviteľom) a zákazník (objednávateľ) uňho opravu tovaru (diela) samostatne objednal.

Viditeľné poškodenie tovaru, jeho obalu alebo neúplnosť dodávky pri doručení kupujúcemu je potrebné ihneď riešiť s dopravcom a spísať nezrovnalosti do zasielacieho (prepravného) listu. Kupujúci (objednávateľ) nie je povinný takýto tovar od dopravcu prevziať avšak je potrebné, aby kupujúci bez zbytočného odkladu informoval predávajúceho o zistenom poškodení.

Pri osobnom odbere je okamih prevzatia tovaru pre kupujúceho (objednávateľa) okamihom, keď nebezpečenstvo vzniku škody na tovare prechádza z predávajúceho (zhotoviteľa) na kupujúceho (objednávateľa). Ak kupujúci (objednávateľ) tovar neprezrie pri prevzatí, môže uplatniť nároky z vád zistiteľných pri tejto prehliadke, len pokiaľ preukáže, že tieto vady (napr. chýbajúce príslušenstvo) mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

Pre uznanie úhrady dôvodne vynaložených skutočných nákladov spojených s reklamovaným výrobkom (tovarom), je nutné tieto náklady presne špecifikovať, okamžite o nich informovať predávajúceho (zhotoviteľa) a prípadne doložiť náležitými faktúrami subdodávateľov potrebných služieb, ak si to predávajúci (zhotoviteľ) vyžiada. Nárok na úhradu týchto nákladov nevzniká kupujúcemu (objednávateľovi) automaticky. Predávajúci (zhotoviteľ) si vyhradzuje právo reklamácie tovaru najprv posúdiť a určiť, či kupujúcemu tento nárok vznikol a stanoviť výšku uznateľných nákladov spojených s reklamáciou. Právo na úhradu nákladov na reklamáciu je uznateľné po dobu základnej záruky. V prípade predĺženej záruky má kupujúci (objednávateľ) právo na opravu v sídle výrobcu (zhotoviteľa), kam tovar (výrobok) dopraví na vlastné náklady, alebo na bezplatnú dodávku reklamovaných dielov.

Pri reklamácii väčšieho rozsahu (viacero vád) má predávajúci (zhotoviteľ) právo posúdiť reklamáciu v mieste montáže ešte pred demontážou tovaru.

Výška uznateľných nákladov súvisiacich s reklamáciou je daná Všeobecnými obchodnými podmienkami, popr. Prepravnými podmienkami spoločnosti NEVA SK, s.r.o.

### **Práva a povinnosti predávajúceho**

Predávajúci (zhotoviteľ) zodpovedá za to, že tovar pri prevzatí kupujúcim (objednávateľom) nemá vady, predovšetkým za to, že v čase odovzdania tovaru, je v súlade s ustanovením §420 zák.č.513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, teda:

- má požadovanú akosť, množstvo a prevedenie podľa zmluvy/objednávky a je zabalený vhodným spôsobom,
- sa hodí na účel, ktorý predávajúci (zhotoviteľ) uvádza alebo na ktorý sa tovar tohoto druhu obvykle používa,
- zodpovedá akosťou a prevedením zmluvnej vzorky alebo predlohe, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa zmluvného vzorku alebo predlohy,
- je dodaný v zodpovedajúcom množstve, miere a rozmeroch,
- vyhovuje požiadavkám právnych predpisov,
- je priložený dodací list, ktorý slúži k uplatneniu prípadnej reklamácie.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru (výrobku) predávajúceho (zhotoviteľa) sa nevzťahujú najmä na prípady, keď záhada alebo poškodenie vzniklo:

- mechanickým poškodením tovaru alebo jeho časti,
- preukázateľne nedovolenými zásahmi do mechanizmu tovaru alebo jeho časti,
- živelnou katastrofou či v dôsledku inej vonkajšej udalosti mimo vplyvu predávajúceho (zhotoviteľa),
- elektrickým prepätím,
- preukázateľne nesprávnym skladovaním, nesprávnym používaním tovaru alebo jeho časti,
- používaním tovaru alebo jeho časti v rozpore s návodom na použitie (Sprievodným listom), ktorý je uvedený v Sprievodnom liste výrobku na webových stránkach [www.zaluzie-neva.sk](http://www.zaluzie-neva.sk)

- dokázateľne neodbornou inštaláciou tovaru alebo jeho častí, alebo inštaláciou do nevhodných priestorov,
- odchýlkami v rozmeroch tovaru alebo jeho častí, ktoré nepresahujú výrobnú toleranciu výrobcu uvedenú v Sprievodných listoch výrobku na webových stránkach [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu),
- odchýlkami šikmého chodu žalúzií, ktoré nepresahujú výrobnú toleranciu výrobcu uvedenú v Sprievodných listoch výrobku na webových stránkach [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu),
- odchýlkami naklápania lamiel, ktoré nepresahujú výrobnú toleranciu výrobcu uvedenú v Sprievodných listoch výrobku na webových stránkach [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu).

Zodpovednosť predávajúceho (zhotoviteľa) za vady sa nevzťahuje:

- na opotrebenie spôsobené obvyklým užívaním tovaru,
- na tovar predávaný za nižšiu cenu za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,
- na použitý tovar za vadu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktorú mal tovar pri prevzatí kupujúcim.

O oprávnenosti reklamácie rozhoduje zodpovedný pracovník predávajúceho bez zbytočného odkladu. Tento zodpovedný pracovník môže v prípadoch, keď vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie (napr. dodávateľa materiálu), stanoviť dlhšiu lehotu.

Predávajúci (zhotoviteľ) má právo posúdiť vadu tovaru na mieste používania alebo montáže, a to ešte pred demontážou tovaru. K posúdeniu inštalácie môže predávajúci (zhotoviteľ) vyslať svojho technika alebo technika dodávateľa reklamovaných komponentov. Ak nebude predávajúcemu alebo jeho dodávateľovi posúdenie inštalácie na mieste umožnené, má predávajúci právo reklamáciu zamietnuť.

Predávajúci z odpovedá za vady, ktoré vzniknú neodbornou montážou alebo iným neodborným uvedením tovaru do prevádzky iba vtedy, keď bola v kúpnej zmluve medzi kupujúcim a predávajúcim montáž tovaru zjednaná, a túto montáž vykonal predávajúci alebo ním poverená osoba.

## Čl. 2

### Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu uplatňuje kupujúci (objednávateľ) u zodpovedného pracovníka predávajúceho. Reklamáciu je možné uplatniť nepretržite prostredníctvom e-mailu, či osobne alebo telefonicky počas prevádzkových hodín predávajúceho. Kupujúci (objednávateľ) je povinný preukázať, že jeho nárok na vyriešenie reklamácie je oprávnený, tzn., že okrem vytknutia vád dokladá i údaje o nadobudnutí tovaru (čo preukáže príslušným dokladom a záručným listom, ak bol vydaný). Reklamáciu musí kupujúci (objednávateľ) uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, ako zistil vady tovaru, alebo pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke tovaru po jeho prevzatí, a to najneskôr do 48 hodín od prevzatia tovaru.

## Čl. 3

### Záručná doba a lehota pre uplatnenie reklamácie

1. Podmienkou uznania reklamácie je:

- uplatnenie v záručnej dobe,
- dodržanie podmienok stanovených v Technickom liste výrobku, ktorý je uvedený na webových stránkach [www.nevapv.eu](http://www.nevapv.eu) alebo všeobecne známých pravidiel pre používanie vecí,
- že na tovare nie je vada vzniknutá neodbornou manipuláciou zo strany kupujúceho

- (objednávateľa)/ užívateľa alebo v dôsledku bežného opotrebenia,
- predloženie záručného listu, ak bol vydaný,
  - uhradenie kúpnej ceny či ceny diela za dodaný tovar.

## 2. Záručná doba je:

- 2 roky štandardná záruka + 2 roky predĺžená záruka na žalúzie a ich súčasti. Predĺžená záruka – v rámci predĺženej záruky budú zdarma v sídle spoločnosti NEVA SK, s.r.o. vykonané opravy záručných vád, prípadne budú zákazníkovi zdarma dodané komponenty na tieto opravy. Ďalšie súvisiace náklady nie sú hradené,
- 5 rokov záruka na motory Somfy, Geiger a Elero,
- 2 roky na elektroniku.

Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru kupujúcemu (objednávateľovi), t. j. zmluvnému partnerovi predávajúceho (zhotoviteľa), nie konečným zákazníkom kupujúceho (objednávateľa). V prípade, že k odovzdaniu a prevzatiu tovaru nedošlo v dôsledku nedostatku súčinnosti kupujúceho (objednávateľa), plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia.

**3. Záručnú dobu nemožno zamieňať** s dobou obvyklej životnosti tovaru, t. j. s dobou, počas ktorej pri správnom používaní a ošetrovaní, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, t. j. danému účelu a rozdielnosti v intenzite užívania, vydržať.

4. Predávajúci nezodpovedá za zväčšenie rozsahu vád, ak tovar kupujúci (objednávateľ) užíva, aj keď o vade vie. Zjavné vady (napr. poškodenie obalu tovaru) spôsobené prepravcom, je nutné riešiť pri odovzdávaní priamo s dopravcom. Z dôvodu uplatnenia reklamácie spôsobenej prepravnou spoločnosťou treba tovar ponechať na mieste prepravy vrátane pôvodného obalu, obstarat' zodpovedajúcu dokumentáciu poškodenia (fotografie, video a pod.) a zabezpečiť spísanie zápisu o škode s prepravnou spoločnosťou.

5. Ak je reklamácia kupujúceho (objednávateľa) vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez vád, nezačne plynúť na nový tovar záručná doba znova a nezapočítava sa ani do záručnej doby čas, ktorý uplynie odo dňa uznania reklamácie do doby, keď je kupujúci (objednávateľ) povinný po skončení opravy tovar prevziať.

## Čl. 4

### Odstrániteľné vady

1. Za odstrániteľné vady sa považujú také, po odstránení ktorých neutrpí vzhľad, funkcia a kvalita výrobku a oprava môže byť prevedená riadne v stanovenej lehote. Posúdenie charakteru vady prislúcha predávajúcemu (zhotoviteľovi). Lehota pre odstránenie vád bude stanovená predávajúcim (zhotoviteľom) na základe jeho aktuálnych prevádzkových možností.

2. Ak ide o odstrániteľnú vadu, kupujúci má právo, aby vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená, avšak predávajúci (zhotoviteľ) rozhodne o tom, či bude vykonaná oprava alebo výmena tovaru za nový (ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné). Ak odstránenie vady nie je možné, môže kupujúci (objednávateľ) odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

3. Ak ide o odstrániteľnú vadu použitého tovaru v záručnej dobe, kupujúci (objednávateľ) má právo požadovať iba bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady, kým predávajúci (zhotoviteľ) má povinnosť vadu v stanovenej lehote odstrániť.

4. Predávajúci (zhotoviteľ) môže vždy namiesto odstránenia vady poškodenú vec vymeniť za nepoškodenú.

5. V prípade vyriešenia reklamácie výmenou tovaru za nepoškodený je kupujúci (objednávateľ) povinný vrátiť poškodený tovar predávajúcemu (zhotoviteľovi). Ak nedôjde k vráteniu tovaru do 1 mesiaca od výmeny, bude kupujúcemu (objednávateľovi) tento tovar vyúčtovaný v cene, ktorá bola platná v čase zakúpenia tovaru.

## **Čl. 5**

### **Neodstrániteľné vady**

1. Za neodstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré nie je možné v stanovenom čase odstrániť. Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá zabraňuje správne používaniu výrobku, môže kupujúci (objednávateľ) požadovať:

- výmenu tovaru za nepoškodený
- primeranú zľavu z kúpnej ceny
- odstúpiť od kúpnej zmluvy a žiadať vrátenie kúpnej ceny

2. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu (objednávateľovi), ak ide o vady odstrániteľné, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady (rovnakej) alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Za taký sa považuje spravidla výrobok, na ktorom sa vyskytla rovnaká vada po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

3. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, kupujúci (objednávateľ) má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Ak po zakúpení tovaru dôjde k zmene zákaznickej ceny, kupujúcemu (objednávateľovi) bude poskytnutá zľava z ceny platnej v dobe zakúpenia.

## **Čl. 6**

### **Vybavenie reklamácie poskytnutím zľavy**

Na základe dohody s kupujúcim (objednávateľom) je možné vyriešiť každú jeho reklamáciu poskytnutím primeranej zľavy. Ak bol k tovaru priložený záručný list, vyznačí sa zľava a dôvod poskytnutia. Zľavu sú oprávnení poskytovať podľa právomoci určití pracovníci spoločnosti NEVA SK, s.r.o.. Ak po zakúpení tovaru dôjde k zmene zákaznickej ceny, kupujúcemu (objednávateľovi) bude poskytnutá zľava z ceny platnej v dobe zakúpenia.

## **Čl. 7**

### **Tovar predávaný za nižšie ceny**

1. Výrobky použité, alebo výrobky s vadami, ktoré však nezabraňujú tomu, aby výrobok mohol byť používaný na určitý účel, sú predávané za nižšie ceny.

2. Kupujúceho (objednávateľa) je nutné upozorniť, že výrobok má vadu a o akú vadu ide. Za takéto vady nových alebo použitých výrobkov, na ktoré bola zjednaná nižšia cena, predávajúci nezodpovedá.

3. Ak bola cena z obchodných dôvodov znížená (napr. z dôvodu posezónneho dopredaja) a jedná sa o predaj nového nepoškodeného tovaru, za vady predaného tovaru zodpovedá v plnom rozsahu predávajúci.

**Čl. 8****Riešenie sporov**

V sporoch vzniknutých v rámci reklamačného konania rozhoduje všeobecný súd žalovaného. V prípade, ak je kupujúci osobou s inou než slovenskou štátnou príslušnosťou (resp. právnickou osobou založenou a pôsobiacou v inom štáte ako je Slovenská republika), je na rozhodovanie sporov príslušný všeobecný súd v sídle predávajúceho (zhotoviteľa),

**Čl. 9****Záverečné ustanovenia**

Kupujúci je povinný sa oboznámiť s Reklamačným poriadkom, Všeobecnými obchodnými podmienkami, Prepravným poriadkom pred uskutočnením kúpy tovaru. Prevzatím tovaru od predávajúceho či prepravcu kupujúci akceptuje tento Reklamačný poriadok. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny Reklamačného poriadku.

Reklamačný poriadok v tomto znení nadobúda účinnosť od 1.12.2017 a ruší sa týmto dňom platnosť reklamačného poriadku účinného od 01.03.2014.

Znenie tohoto Reklamačného poriadku je vyhotovené v slovenskom jazyku. V prípade sporu alebo nejasností pri výklade znenia v ostatných jazykoch je vždy rozhodujúce znenie v slovenskom jazyku.