

Číslo zákazky:

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

**Na každú položku slúži jeden reklamačný protokol!
Vypisujte vždy paličkovým písmom!**

Dátum prevzatia
zákazník
predajňa
servis

Číslo zákazníka	3	4	3								Master klub <input type="checkbox"/>		
Názov a sídlo firmy/pečiatka zákazníka:										Kontaktná osoba:			
Podpis:										Telefónne číslo:			
E-mail:													
IBAN: _____													
Dodacia adresa po vybavení reklamácie: (Ak je iná ako fakturačná)													
Dátum predaja						Obchodný zástupca						Divízia	
Dátum reklamácie (uplatnenej u OZ)						Číslo: <input type="text"/>						Auto/Cargo <input type="checkbox"/>	
Záručná doba platná do:						Meno:						Drevo/Stavby <input type="checkbox"/>	
Číslo faktúry						Tel.:						Kovo <input type="checkbox"/>	
Číslo objednávky												Inštalácie <input type="checkbox"/>	
Inštalácie <input type="checkbox"/>												CSPM <input type="checkbox"/>	
Obj.č. produktu						Názov:							
						Sériové číslo:							
Návrh spôsobu vybavenia reklamácie						Podrobný popis reklamácie							
<input type="checkbox"/> výmena (len v prípade chyby dodaného tovaru) <input type="checkbox"/> záručná oprava <input type="checkbox"/> pozáručná oprava <input type="checkbox"/> úplný dobropis <input type="checkbox"/> čiastkový dobropis (na položku) <input type="checkbox"/> diagnostika <input type="checkbox"/> overenie (manipulačný poplatok 15,- €)						opotrebenie áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> znečistenie áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/> mech. poškodenie áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/>							
Maximálna akceptovateľná hodnota opravy:													
Poplatky spojené s reklamáciou stroja													
Cena diagnostiky (cena nezahŕňa prepravné náklady):						Obsah zásielky pri prevzatí (komponenty):							
- pri nere realizovaní opravy: 25,- € <input type="checkbox"/> (stroj je vrátený v rozobratom stave)													
- pri likvidácii stroja: 15,- € <input type="checkbox"/> (v prípade kúpy nového stroja je likvidácia bezplatná)													
Cena prepravy: 10,- € <input type="checkbox"/> (pri neuznanej a pozáručnej oprave)						Kompletné: áno <input type="checkbox"/> nie <input type="checkbox"/>							
Pri preprave nadrozmerného tovaru sa cena prepravy určí individuálne.													

* O uznaní záruky na tovar rozhoduje servisné oddelenie alebo PM. Podpisom RP zákazník súhlasí s všeobecnými obchodnými podmienkami.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť Würth spol. s r.o., sídlom: Pribylinská 2, 831 04 Bratislava, IČO: 00 684 864, IČ DPH: SK 2020332534 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele: Sro, vložka č. 146/B (ďalej len „Würth“ alebo „Predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „Zákazník“ alebo „Kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „Reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže Reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.2 Podnikateľ (príčom sa má za to, že ak Kupujúci pri objednávke tovaru uviedol svoje IČO, nakupuje ako podnikateľ) ďalej aj „Zákazník“ alebo „Kupujúci“ berie na vedomie, že záruka za tovar je poskytovaná výhradne v rozsahu stanovenom záručnými podmienkami výrobcu tovaru v súlade s § 429 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), ktoré sú odlišné od záručných podmienok pre spotrebiteľov, o ktorých bude Kupujúci – podnikateľ informovaný a zodpovednosť Predávajúceho za vady sa riadi výhradne príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

2 Zodpovednosť za vady predaného tovaru

- 2.1 Würth zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúciom a ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí alebo o použitý tovar, zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba je 24 mesiacov pokiaľ nie je produkt zadaný v inej kategórii záručných lehôt podľa aktuálnych všeobecných obchodných podmienok.
- 2.2 Vyhlasenie v záručnom liste vydanom Kupujúcemu alebo v rámci „akcie“ môže Würth poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste.
- 2.3 Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru Kupujúciom.
- 2.4 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.
- 2.5 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady - Reklamácie

- 3.1 Kupujúci si uplatňuje právo na opravu prostredníctvom priradenej kontaktnej osoby (aj obchodný zástupca).
- 3.2 Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si Kupujúci uplatňuje u priradenej kontaktnej osoby (aj obchodný zástupca).
- 3.3 Predávajúci alebo iné poverený zamestnanec alebo záručný servis je povinný na základe rozhodnutia Kupujúceho o tom, ktoré z práv zo záruky uplatňuje, určiť spôsob vybavenia Reklamácie ihneď, najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie a následne Reklamáciu vybaví v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia Reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade ak je Zákazník – podnikateľ, Predávajúci je povinný informovať ho o dĺžke trvania vybavenia reklamácie (dĺžka trvania nie je striktno obmedzená 30 dňami). V prípade Reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, Predávajúci môže vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak Predávajúci zamietne Reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, Predávajúci je povinný informovať Kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia Reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ustanovenia ohľadom práv zo zodpovednosti za vady uvedené v Zákone o ochrane spotrebiteľa, sa vzťahujú len na Kupujúceho, ktorý je v postavení spotrebiteľa.
- 3.4 Predávajúci je povinný pri uplatnení Reklamácie vydať Zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.
- 3.5 Predávajúci je povinný o vybavení Reklamácie vydať Zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia Reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie Reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení Reklamácie. V prípade Kupujúceho – podnikateľa sa má za to, že Reklamácia je vybavená zaslaním dokladu o vybavení Reklamácie prostredníctvom diaľkových telekomunikačných prostriedkov (napríklad e-mail).

4 Všeobecné podmienky Reklamácie

Pri predkladaní tovaru na Reklamáciu:

- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázajúc, že tovar bol kúpený v spoločnosti Würth,
- b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú Reklamáciu uvedenú v záručnom liste,
- c) v prípade, že si Zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

5 Spôsob vybavenia Reklamácie – podnikateľ

- 5.1 Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže Kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru alebo zľavu z kúpnej ceny.
- 5.2 Dokiaľ Kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, je Predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar a odstrániť právne vady tovaru. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru; zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť Kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.
- 5.3 Ak Kupujúci požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel Predávajúcemu, uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody, ibaže Predávajúci oznámi Kupujúcemu, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote.
- 5.4 Dokiaľ Kupujúci neurčí lehotu podľa bodu 5.3 alebo neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže Predávajúci oznámiť Kupujúcemu, že vady odstráni v určitej lehote. Ak Kupujúci bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámí Predávajúcemu svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinnosť určenia lehoty podľa bodu 5.3.
- 5.5 Ak Predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote vyplývajúcej z bodov 5.3 a 5.4, môže Kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny, alebo od zmluvy odstúpiť, ak upozorní Predávajúceho na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určenej lehote podľa bodu 5.3, alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže Kupujúci bez súhlasu Predávajúceho meniť.
- 5.6 Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom (§ 345 ods. 2 Obchodného zákonníka), môže Kupujúci:
 - a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
 - b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
 - c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny
 - d) alebo odstúpiť od zmluvy.
- 5.7 Voľba medzi nárokmi uvedenými v bode 5.6 Kupujúcemu patrí, len ak ju oznámí Predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže Kupujúci meniť bez súhlasu Predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže Kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to Predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu Predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak Predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámí pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.
- 5.8 Ak Kupujúci neoznámí voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v bode 5.7, má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

6 Spôsob vybavenia Reklamácie – spotrebiteľ

- 6.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci a je povinný vadi bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 6.2 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 6.3 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezchybný, ak o Kupujúceho nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- 6.4 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 6.5 Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne trikrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
- 6.6 Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, avšak Kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet

väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

- 6.7 Ak Predávajúci Reklamáciu nevybaví do 30 dní od jej uplatnenia, Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
- 6.8 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- 6.9 Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), zleží na Kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

7 Spôsob vybavenia Reklamácie zamietnutím

- 7.1 Spoločnosť Würth spol. s r.o. si vyhradzuje právo na základe (Pokynov týkajúcich sa záruky, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť Reklamačného poriadku) alebo na základe odborného posudku oprávnenej osoby, zamietnuť v rámci záručnej doby reklamáciu, na ktorú sa nevzťahuje záruka podľa bodu 7.2.. Oprávnenou osobou v zmysle týchto podmienok sa rozumie technik autorizovaného servisu Predávajúceho.
- 7.2 Reklamácia sa nevzťahuje na:
 - a) vady vzniknuté nesprávnou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním v rozpore s priloženou/ odovzdanou Dokumentáciou (návodom na použitie, užívateľskou príručkou, manuálom...), použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou, neodržaním pokynov na používanie, používaním v rozpore s účelom využitia, abnormálnymi podmienkami prostredia, neprimeranými podmienkami prevádzky, preťažením (napr. prehriatie zariadenia), chybou údržbou alebo ošetrovaním, nevykonaním revízie alebo údržby tovaru,
 - b) poškodenie zariadení nadmerným mechanickým opotrebením, pokiaľ ak bola zanedbaná starostlivosť alebo bežná údržba o zariadenia,
 - c) vady tovaru, spôsobené poškodením elektrostatickým výbojom,
 - d) vady tovaru, spôsobené inštaláciou súčiastok, ktorých použitie nie je schválené predávajúcim a použitím príslušenstva, doplnkov alebo náhradných dielov, ktoré nie sú originálnymi dielmi predávajúceho,
 - e) vady vzniknuté v dôsledku živelných katastrof, násilného poškodenia, povetnostných vplyvov alebo iných vonkajších udalostí, ku ktorým došlo pri prechode nebezpečia škody na tovar, alebo na vady spôsobené pri prevádzke za extrémne neobvyklých podmienok,
 - f) nepatrné odchýlky požadovanej akosti tovaru, ktoré sú pre hodnotu a užitočnosť vlastností tovaru nepodstatné,
 - g) tovar, ktorý je čiastočne alebo úplne rozobratý.
- 7.3 Zariadenie musí byť k záručnej oprave odovzdané v čistom stave. Čistenie zariadenia nie je súčasťou opravy a nie je zahrnuté do rozsahu prác v rámci záručnej opravy. V prípade odovzdania znečisteného zariadenia si predávajúci vyhradzuje právo na fakturáciu prác spojených s vyčistením tohto zariadenia.
- 7.4 Záruka zaniká v prípade neoprávneného zásahu do tovaru inou osobou ako predávajúcim, alebo osobou, ktorá bola k tomuto zásahu predávajúcim výslovne poverená.

8 Alternatívne riešenie sporu

- 8.1 V prípade nespokojnosti zákazníka – spotrebiteľa so spôsobom vybavenia reklamácie predávajúcim alebo pokiaľ sa zákazník domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. V prípade, že predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na túto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 8.2 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky [zoznam je dostupný na <http://www.mhrs.sk/>]; zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

9 Poplatky

- a) Pri uznaných záručných opravách, sú všetky servisné úkony bezplatné.
- b) Ak ide o mimozáručné opravy, sú servisné úkony (vrátane vymenených náhradných dielov) sponatnené podľa Würth MasterServis cenníka.
- c) O všetkých poplatkoch vopred informuje zákazníka Würth Master-Servis stredisko a až na základe jeho súhlasenia vykoná daný servisný úkon.
- d) Diagnostika stroja je sponatnená sumou 25 EUR bez DPH (len v prípade mimozáručnej opravy). Cena diagnostiky nezahŕňa cenu prepravy 10 EUR bez DPH (len v prípade mimozáručnej opravy).
- e) Pri nerentabilnej oprave má zákazník možnosť využiť likvidáciu stroja v sume 10,- € bez DPH. V prípade zakúpenia nového stroja Würth, nie je diagnostika účtovaná.
- f) Cena prepravy pri neuznanej a pozáručnej oprave je 10,- € bez DPH. Pri preprave nadrozmerného tovaru sa cena prepravy určí individuálne.