Reklamačný poriadok

1. <u>Úvodné ustanovenia</u>

1.1 Tento reklamačný poriadok („reklamačný poriadok“) sa vzťahuje na uzatváranie všetkých nákupných zmlúv na tovar medzi spoločnosťou TBA Plastové obaly s.r.o., zo sídlom v Michalovice 84, 580 01 Havlíčkův Brod, vedenej na Krajskom súde v Hradci Králové oddiel C, vložka 23760,
IČO: 27518949 („predávajúci“, „spoločnosť“) a koncovým zákazníkom („kupující“).
Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou každej nákupnej zmluvy, objednávky alebo rámcovej zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou a kupujúcim („kúpna zmluva“). Pre vylúčenie pochybností platí, že za kúpnu zmluvu sa považuje taktiež zmluva uzatvorená medzi spoločnosťou a kupujúcim pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku, hlavne prostredníctvom e-shopu alebo e-mailu.

1.2 Reklamačný poriadok sa riadi právnou úpravou podľa ustanovení zákona č. 89/2012 Zb., Občiansky zákonník a v zákone č. 634/1992 Zb., Zákon o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov.

1.3 Tento reklamačný poriadok sa primerane použije taktiež v prípade, kedy nakupujúci nieje spotrebiteľom v zmysle § 419 Občianskeho zákonníka, pokiaľ nieje v kúpnej zmluve, reklamačnom poriadku alebo medzi stranami dohodnuté inak.

2. <u>Záručná doba, uplatnenie reklamácie</u>

2.1 Spoločnosť zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar pri prevzatí kupujúcim nemá závady, teda je v súlade s kúpnou zmluvou a má akostné a úžitkové vlastnosti popisované, poprípade pre vec takého druhu obvyklé, zodpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý spoločnosť pre použitie tovaru uvádza alebo pre ktorý sa tovar obvykle používá.

2.2 Kupujúci je povinný si pri prevzatí tovaru preveriť, či nemá závady a je dodaný v zodpovedajúcom množstve. V prípade zistenia akejkoľvek závady, alebo nezrovnalosti túto skutočnosť zapísať do prepravného listu dopravcovi.

2.3 V prípade, ak tovar vykazuje pri predaní zjavné závady alebo je tovar predaný v porušenom prepravnom obale, je kupujíci oprávnený tovar neprevziať, pokiaľ tovar prevezme je povinný poškodenie bez zbytočného odkladu oznámiť spoločnosti a to do 24 hod od doručenia dopravcom. V takomto prípade sa posudzuje vec tak, že bol tovar dodaný poškodený a reklamácia je predávajúcim uznaná.

2.4 Neskoršie reklamácie mechanického pôvodu nemusia byť uznané pokiaľ sa nejedná o výrobnú závadu.

2.5 Dĺžka záruky je platná podľa ustanovenia § 2165 zákona č. 89/2012 Zb., Občianskeho zákonníka.

2.6 Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia oprávnenej reklamácie do jej vybavenia.

2.7 Ak sa rozhodne nakupujúci tovar neprevziať v súlade s článkom 2.3 tohto reklamačného poriadku alebo mu nebol tovar dodaný, je povinný toto oznámiť neodkladne spoločnosti s uvedením dôvodu.

2.8 Záruka sa vzťahuje iba na závady, ktoré sa vyskytnú pri tovare v záručnej dobe poskytovanej spoločnosťou. Záruka se nevzťahuje na bežné opotrebovanie veci, ku ktorému došlo jej obvyklým používaním. Záruka se taktiež nevzťahuje na používanie iným spôsobom a k iným účelom, než k akému je určená. Rovnako tak sa záruka nevzťahuje na ten tovar, ktorý nakupujúci nesprávne skladoval, a nesprávnym skladovaním malo dopad na akosť tovaru.

2.9 Pre správne posúdenie závady a vybavanie reklamácie u reklamovaného tovaru je kupujúci pri reklamácii povinný doložiť závadný tovar alebo fotografie tohto tovaru a preukázať, kedy tovar zakúpil u spoločnosti, napríklad predložením faktúry za tovar.

3. Uplatnenie záruky

3.1 Kupujúci má právo uplatniť svoje právo vyplývajúceho zo záruky za akosť len na tovar, ktorý má závady a bol zakúpený u spoločnosti.

3.2 Pokiaľ nemá tovar vlastnosti ustanovené v článku 2.1 tohto reklamačného poriadku, má kupujúci právo, hlavne ak je možné závadu odstrániť bez zbytočného odkladu, na bezplatné odstránenie závady; pokiaľ to nieje vzhľadom k povahe závady neprimerané, môže kupujúci požadovať i dodanie nového tovaru bez závad, ale pokiaľ sa závada týka iba časti tovaru, môže kupujúci požadovať len výmenu časti; ak to nieje možné, môže odstúpiť od kúpnej zmluvy.

3.3 Právo na dodanie nového tovaru, alebo výmenu časti má kupujúci i v prípade odstrániteľnej závady, pokiaľ nemôže tovar správne užívať pre opakovaný výskyt závady po oprave alebo pre väčší počet závad. V takomto prípade má kupujúci i právo od kúpnej zmluvy odstúpiť a kupujúcemu bude za týchto okolností vyplatená pôvodná kúpna cena bankovým prevodom na účet kupujúceho.

3.4 Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14-tich dní od doručenia, alebo prevzetia tovaru bez uvedenia dôvodu. Tovar je povinný nepoškodený na vlastné náklady vrátiť na adresu Michalovice 84, Havlíčkův Brod 58001, spoločne s vyplneným formulárom o odstúpení od Zmluvy a o tejto skutočnosti informovať predávajúceho. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za poškodenie tovaru pri spätnom doručení na náklady kupujúceho.

4. Reklamácia

4.1 Reklamáciu je neodkladne nutné uplatniť bez zbytočného predĺženia, akonáhle sa závada na tovare vyskytla, a to v priebehu záručnej doby a to písomne na info@tbaplast.cz alebo obchod@tbaplast.cz

4.2 Spoločnosť je povinná o reklamácii rozhodnúť (rozhodnutím se rozumie spôsob riešenia reklamácie) ihneď, bez zbytočného odkladu. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná, podľa druhu tovaru, potrebná k odbornému posúdeniu závady.

4.3 Reklamácia vrátane odstránenia závady musí byť vybavená najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa spoločnosť s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. V tejto lehote spoločnosť tiež vyrozumie kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie.

4.4 Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v sídle spoločnosti, alebo v prevádzke, kde bola uzatvorená kúpna zmluva alebo pomocou emailu. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu aj e-mailom alebo zaslaním tovaru do sídla spoločnosti s popisom závady a s uvedením kontaktného telefónu a e-mailu.

4.5 Spoločnosť môže reklamáciu posúdiť priamo vo svojej prevádzke, alebo odovzdaním dodávateľovi alebo výrobcovi na posúdenie.

4.6 Spoločnosť zamietne reklamáciu:

(a) ak má reklamovaný tovar závadu, za ktorú spoločnosť podľa zákona alebo kúpnej zmluvy nezodpovedá; (mechanické poškodenie, znečistenie, a pod.)

(b) v prípade, že reklamácia nebola uplatnená v záručnej dobe;

(c) v prípade, že je reklamované bežné opotrebovanie tovaru spôsobené jeho používaním, závada vznikla používaním v rozpore s účelom, pre ktorý sa tovar obvykle používa;

(d) nebola reklamácia správne uplatnená;

(e) ak sa jedná o odlišnosť farebného odtieňu (nastavenie monitora, výrobná séria, a pod.)

(f) za reklamáciu sa nepovažuje chybná objednávka zo strany kupujúceho (kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 tich dní od dodania alebo prevzatia tovaru, pokiaľ mu tovar nevyhovuje viď. 3.4.)

4.7 Osobné prevzatie tovaru na predajni:

(a) Kupujúci pri osobnom prevzatí od predávajúceho skontroluje preberaný tovar, jeho úplnosť a nepoškodenosť obalov.

(b) Prípadné závady zistené po rozbalení mimo miesta odberu nahlási čo najskôr, najneskôr však do dvoch dní od prevzatia tovaru. Pokiaľ tomu tak nieje, nemusia byť závady a poškodenia uznané ako reklamácia.

(c) Kupujúci prevzatím tovaru potvrdzuje, že predaný tovar je v zhode s objednávkou.

(d) Pri osobnom odbere tovaru nieje možné uplatniť 14 dňovú lehotu pre odstúpenie od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu, pokiaľ sa obe strany nedohodnú inak.

5. <u>Záverečné ustanovenia</u>

5.1 Prílohou tohto reklamačného poriadku je reklamačný protokol. Táto príloha je k dispozícii aj na prevádzke spoločnosti v papierovej alebo elektronickej forme. Kupujúci nieje povinný vzor reklamačného protokolu použiť.

5.2 Znenie tohto reklamačného poriadku môže spoločnosť kedykoľvek zmeniť či doplňovať. Týmto ustanovením však niesú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté z kúpnych zmlúv uzatvorených pred účinnosťou nového reklamačného poriadku.

5.3 Podpisom rámcovej zmluvy, kúpnej zmluvy, objednávky alebo objednaním v e-shope kupujúci potvrdzuje, že je s obsahom reklamačného poriadku v plnom rozsahu zoznámený a výslovne ho prijíma, že je mu známy význam všetkých používaných pojmov a doložiek a že všetky ustanovenia mohol rozumne očakávať.

5.4 V prípade, že bola u Vašej objednávky zvolená forma úhrady dobierkou, má kupujúci povinnosť zaplatiť kúpnu cenu a vec prevziať. Túto povinnosť ukladá zákon § 2118 zákona 89/2012 Zb. Neprevzatím zásielky teda dochádza k porušeniu kúpnej zmluvy zo strany kupujúceho.

5.5 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť odo dňa 1.1.2023

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

(vyplní zákazník)

Firma/meno a adresa kupujúceho:

Kontaktná osoba:

Telefón:

Mobil:

E-mail:

IČO:
(a IČ DPH)

Spiatočná adresa pre zaslanie tovaru:

(Ak je rovnaká s vyššie uvedenou, nevyplňujte!)

Reklamovaný tovar:

Dátum nákupu:
(Dátum vystavenia faktúry)

Číslo faktúry/objednávky:

Podrobný popis závady:

Návrh spôsobu riešenia reklamácie:

1. Pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za závady je vhodné priložiť doklad o zakúpení tovaru či faktúru, ak bola vystavená, alebo iný dokument preukazujúci kúpu tovaru.
2. Pri zasielaní tovaru je Kupujúci povinný tovar zabaliť do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu alebo zničeniu.

Dátum: _____ **Podpis kupujúceho**: _____

(vyplní predávajúci)

Dátum prijatia reklamácie:

Reklamáciu vybavuje:

Vyjadrenie predajcu:

Dátum: _____ **Podpis predajcu**: _____