



Reklamačný poriadok spoločnosti TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš

Článok 1

Zodpovednosť spoločnosti TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš za chyby predanej veci.

Predávaný tovar musí mať požadovanú kvalitu, množstvo, technické parametre a musí byť bez chýb, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám a obal, v ktorom je tovar uložený nesmie byť poškodený. Za chyby, ktoré má predávaný tovar už pri prevzatí kupujúcim, v plnej miere zodpovedá predávajúci. V prípade už použitého tovaru predávajúci nezodpovedá za chyby vzniknuté ich použitím, alebo opotrebením. Pri montáži tovaru je kupujúci povinný sa riadiť pokynmi uvádzanými výrobcom automobilu. Pri tovare, u ktorého bola znížená cena z dôvodu nejakej chyby, predávajúci už nezodpovedá za túto chybu.

Článok 2

Lehoty na uplatnenie reklamácie

Stanovené záručné doby spoločnosťou TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom sú :

- 2 roky podľa Občianskeho Zákonníka, § 620;
- podľa lehoty spotreby vyznačenej na obale tovaru, resp. na nalepenom návode – produkty výrobcov; Bosch, Febi, Textar, Mobil, Shell, Castrol, Agip, Lotos, Maxgear, Valeo, Elf a iné, pričom sa záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty.;
- ak sú stanovené iné záručné doby a podmienky záruky ako je uvedené sú stanovené v záručnom liste, ktorý tvorí súčasť dokumentácie výrobku (platí pre technologické a diagnostické zariadenia).
- V záujme zabezpečenia objektívneho posúdenia reklamácie je kupujúci povinný podať reklamáciu najneskôr do dvoch mesiacov od chvíle prejavu chyby výrobku z dôvodu vylúčenia modifikácií výrobku vplyvom vonkajších činiteľov.

Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak zakúpený tovar má byť uvedený do prevádzky iným podnikateľom než predávajúcim, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a včas a riadne poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

Reklamáciu je povinný spotrebiteľ uplatniť ihneď ako sa chyba na tovare prejaví u predávajúceho. K reklamačnému konaniu je potrebné predložiť chybný tovar (kompletný, obsahujúci všetky technologické súčasti), dôkladne vyplnený Reklamačný list vydaný spoločnosťou TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš a doklad o zakúpení tovaru (Faktúra vystavená spoločnosťou TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš, pri ďalšom predaji, doklad o predaji spotrebiteľovi), vyjadrenie odborného servisu, ktorý vykonal montáž (demonťáž, príp. posúdenie chyby). Právo zo zodpovednosti za chyby prejavene na tovare, pre ktorý platí záručná doba, zanikne vtedy, ak sa reklamácia neuplatnila v záručnej dobe.

Článok 3

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

Kupujúci uplatňuje reklamáciu v predajni, v ktorej tovar zakúpil, prípadne u oprávneného pracovníka spoločnosti TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš. Poverený pracovník spoločnosti TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš rozhodne o postupe riešenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní, to však neznamená, že do troch pracovných dní bude reklamácia aj vyriešená.

Rozhodnutie o postupe riešenia reklamácie predstavuje nasledovné vyjadrenie povereného pracovníka:

- rozhodnutie o zamietnutí reklamácie.
- rozhodnutie, že chybný výrobok bude vymenený za výrobok bez chyby, budú vrátené kupujúcemu peniaze, alebo bude poskytnutá kupujúcemu zľava.
- rozhodnutie, že chybný tovar bude dodaný výrobcovi (oprávnenému servisu) na odborné posúdenie.

Reklamačné konanie bude ukončené najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie a zákazník je oboznámený písomnou formou o jej vyriešení, do tejto lehoty **sa však nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby.**



Článok 4

Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľné chyby sa považujú také chyby, odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti výrobku.

Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, kupujúci má nárok :

- a) podľa §622 na odstránenie chyby;
- b) na poskytnutie zľavy z ceny výrobku;
- c) podľa §622 na výmenu veci alebo, ak sa chyba týka len súčasti veci, má nárok na výmenu chybnej súčasti, ak tým predávajúcemu nevznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby na výrobku;
- d) podľa §623 na odstúpenie od zmluvy, ak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb, veci riadne používať.

Článok 5

Neodstrániteľné chyby

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby bolo možné tovar riadne používať ako bez chyby, má kupujúci právo na:

- a) výmenu tovaru;
- b) odstúpenie od kúpnej zmluvy.

Článok 6

Právo kupujúceho na poskytnutie zľavy

Ak ide o iné neodstrániteľnej chyby, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Pri poskytnutí zľavy z kúpnej ceny sa prihliadne na charakter chyby a ako sa chyba prejavuje pri používaní veci, stupeň a spôsob opotrebovania danej veci, dĺžku užívania a možnosti jej ďalšieho užívania.

Článok 7

Poškodenie tovaru pri predaji

Pri prevzatí tovaru je právom kupujúceho tovar v potrebnom rozsahu skontrolovať za účelom zistenia zjavných chýb a poškodení, ktoré by znemožňovali funkčné použitie tovaru na určený účel či zníženie komfortu pri jeho používaní. Na neskoršie zistenie zjavných poškodení predávajúci neberie ohľad a takýto tovar od kupujúceho neprevezme. Toto neplatí, pokiaľ ide o tzv. skryté materiálové a funkčné vady, ktoré nemožno bežnou obhliadkou predmetu kúpy spozorovať či definovať.

Pri predaji dochádza k prechodu vlastníctva zaplatením ceny za vybraný tovar. Ak kupujúci svojim zavinením poškodí alebo zničí vybraný tovar ešte pred prechodom do vlastníckeho práva, zodpovedá za spôsobenú škodu podľa ustanovení § 420 Občianskeho zákonníka, ktorý hovorí o zodpovednosti za škodu.

Článok 8

Náklady spojené s reklamačným konaním

V prípade posudzovania reklamovaného tovaru výrobcom hradí náklady spojené s reklamačným konaním:

- a) TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš v prípade, že reklamácia bola posúdená výrobcom ako oprávnená
- b) Žiadateľ o reklamačné konanie v prípade, že reklamácia nebola oprávnená a výrobca rozhodol, že chyba bola zapríčinená nesprávnym používaním, nesprávnou montážou, resp. úmyselne.

Článok 9

Prechodné ustanovenia

- a) Práva zodpovednosti za chyby, pri ktorých záručná doba začala plynúť pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona, sa posudzujú podľa doterajších platných predpisov;
- b) Práva zodpovednosti za chyby pri použitých veciach, pri ktorých záručná doba začala plynúť pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona, sa posudzujú podľa doterajších právnych predpisov, ak k prevzatíu veci došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona.

Článok 10

Platnosť reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok vydaný spoločnosťou TOSA s.r.o., Liptovský Mikuláš, nadobúda účinnosť dňom 1.1.2011