



Lindab a.s., Jamník 278, 053 22 Jamník

Reklamačný poriadok

Článok I

Právo na uplatnenie reklamácie

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný.

Pre odberateľov tovarov spoločnosti Lindab a.s. platia dojednania a ustanovenia uvedené vo všeobecných obchodných podmienkach a v záručnom liste. Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre montáž tovaru, pre manipuláciu s tovarom, napísané v záručnom liste, montážnom návode alebo návode na použitie a užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

Článok II

Miesto uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu písomne na reklamačnom oddelení na adrese Lindab a.s., Jamník 278, 053 22 Jamník alebo prostredníctvom obchodných partnerov spoločnosti Lindab a.s..

Reklamácia sa podáva vyplnením reklamačného protokolu, ktorého tlačivo je v prílohe alebo na internetovej stránke spoločnosti Lindab a.s.

<http://www.stresnysystem.sk/dokumenty/>

alebo

<http://www.stresnysystem.sk/uploads/wysiwyg/dokumenty/ine-dokumenty/reklamacny-protokol.pdf>

K reklamačnému protokolu je potrebné doložiť doklad o zakúpení tovaru, t.j. faktúru alebo pokladničný blok a záručný list.

Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) je potrebný doklad o zakúpení, t.j. faktúra alebo pokladničný blok. Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil. V takom prípade sa reklamácia prijme, pričom sa na tovar poskytne záruka podľa obchodného zákonníka v prípade, že tovar zakúpila právnická osoba alebo záruka podľa občianskeho zákonníka v prípade, že tovar zakúpila fyzická osoba, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

Článok III

Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaná vec – tovar má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávacím popisované, a na základe vykonávanej reklamy očakávané, a



že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom a účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru a v záručnej dobe.

Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak

- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám
- spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu garančnej doby tovaru
- ak sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou
- spotrebiteľ nedodrжал podmienky skladovania a odbornej montáže a odbornej manipulácie s tovarom.

Predávajúci nezodpovedá za vady:

- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru
- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru prípadne jeho nesprávnym používaním
- ktoré vznikli po uplynutí doby záruky na tovar .

O prijatej reklamacii bude zákazník upovedomený potvrdeným reklamačným protokolom s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila. V reklamačnom protokole sa tiež uvedie, aký tovar je reklamovaný, aká vada je reklamovaná, aké množstvo je spotrebiteľom reklamované.

Ak spotrebiteľ reklamuje vady tovaru, je zamestnanec reklamačného oddelenia povinný reklamáciu riadne preveriť, je oprávnený vyžiadať si ďalšie potrebné doklady (doklady o termíne montáže krytiny, výpis stavebného denníka, prípadne ďalšie dokumenty o termíne montáže, spôsobe montáže, atď.) a rozhodnúť o jej vybavení v zákonných lehotách.

Všeobecná lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní. V prípade, že tovar zakúpila PO je lehota daná obchodným zákonníkom. V závislosti od zložitosti posúdenia reklamácie čas na vybavenie reklamácie sa môže skrátiť ale aj predĺžiť. O tejto skutočnosti však bude informovaný zákazník. Pri vybavovaní reklamácie v termíne je dôležitá súčinnosť zákazníka v dokladovaní nákupu, skladovania a montáže výrobkov – tovarov.

Vyrovnanie sa so zákazníkom, v prípade uznanej reklamácie, vzhľadom na charakter zákazkovej stavebnej činnosti ako aj sezónnosti výroby, bude podľa prijatého harmonogramu prác – po dohode so zákazníkom..

Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, zašle námietku voči rozhodnutiu reklamačného oddelenia priamo vedeniu spoločnosti na vyššie uvedenú adresu. Vedenie spoločnosti celú záležitosť posudzuje na základe informácii spotrebiteľa aj reklamačného oddelenia.

V prípade nespokojnosti s riešením reklamácie zákazník má právo uplatniť si svoje nároky na príslušnom súde SR .



Článok IV

Lehoty na uplatnenie reklamácií

Spoločnosť Lindab a.s. zodpovedá za vady tovaru po dobu 12 alebo 24 mesiacov (podľa platných zákonov SR) od prevzatia veci spotrebiteľom, ak na danom tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba na tento typ tovaru. V záručnom liste určuje spoločnosť Lindab a.s. podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky a typ tovaru, na ktorý sa predĺžená záruka vzťahuje.

Záručný list obsahuje rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, postup a údaje potrebné na uplatnenie reklamácie.

Lindab a.s. vzhľadom k tomu, že montáž výrobkov si zabezpečuje zákazník (teda je zabezpečovaná externým spôsobom) a skladovanie je v kompetencii zákazníka, posudzuje pri nárokoch na reklamačné plnenie aj stavebnú dokumentáciu, z ktorej má byť zrejmé, či boli dodržané všetky podmienky a zásady manipulácie, skladovania a montáže tovaru.

Jedná sa o :

- stavebný denník alebo doklad potvrdzujúci deň začatia a ukončenia montáže
- faktúra za montáž s jasným termínom montáže
- záručný list dodávateľa stavebných prác
- faktúra - obchodný partner – užívateľ tovaru

Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy bola oprava vykonaná a spotrebiteľ bol o ukončení opravy informovaný. Lindab a.s. vydá kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy bola vykonaná oprava .

Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, plyní pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.

Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

Článok V

Práva spotrebiteľa

Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má spotrebiteľ právo:

- na výmenu veci
alebo



- právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu).

Právo na výber možnosti má spotrebiteľ v prípade, že oprava výrobkov nie je možná.

Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady), alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ tovar riadne užívať, má právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady.

Článok VI

Reklamácia použitého a vadného tovaru

Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu ide. Lindab a.s. takýto tovar označuje ako výrobky a tovar II. triedy alebo NAT (nižšia akostná trieda). Takýto tovar je označený a vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezvadného tovaru. Tovar sa predáva za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký ale bezchybný tovar.

Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá spoločnosť Lindab a.s. za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, o ktorých bol kupujúci pri ich predaji informovaný. Pri veciach predávaných za nižšie ceny Lindab a.s. nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Príloha č. 1 – Reklamačný protokol

Veci neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia platnými právnymi predpismi SR.

V Jamníku dňa 13.6.2012

.....
Ing. Slavomír Janík
riaditeľ spoločnosti

REKLAMAČNÝ PROTOKOL / CLAIM CERTIFICATE



DODÁVATEĽ / SUPPLIER:	ODBERATEĽ / PURCHASER:
Adresa / Address:	Adresa / Address:
Kontaktná osoba / Contact Person:	Kontaktná osoba / Contact Person:
Tel.:	Tel.:
PREPRAVCA / CARRIER:	MIESTO REKLAMÁCIE / CLAIM LOCATION:
Adresa / Address:	Adresa / Address: (vyplniť, ak nie je totožná s adresou odberateľa / Fill only if not identical with purchaser's address)
Vodič / Driver:	
ŠPZ / Licence plate number:	Kontaktná osoba / Contact Person:
Tel.:	Tel.:

IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE REKLAMOVANÉHO TOVARU / CLAIMED PRODUCT IDENTITY EVIDENCE:	
Názov / typ Name / Type:	Číslo zakázky / Order Number:
Rozmer / farba Size / Colour:	Číslo faktúry / Invoice Number:
Množstvo / Quantity:	Reklamované množstvo / Claimed quantity:

POPIS VADY / DEFECT DESCRIPTION:	
<input type="checkbox"/> Množstevná / Quantity defect:	<input type="checkbox"/> Kvalitatívna / Quality defect:

SPÔSOB RIEŠENIA / SOLUTION PROPOSAL:

Dátum / Date:

.....
Dodávateľ / Supplier

.....
Odberateľ / Purchaser

.....
Prepravca / Carrier