



REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti VS-MONT, s. r. o.

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a/alebo služby predávané, resp. poskytované obchodnou spoločnosťou: **VS - MONT, s.r.o.**, sídlo: 1030, 020 55 Lazy pod Makytou, IČO: 31 601 413, registrácia: OR Okresného súdu Trenčín, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 2569/R (ďalej len „**dodávateľ**“ alebo „**VS - MONT, s.r.o.**“), v súlade s predmetom jej obchodnej činnosti, a to z titulu kúpnej zmluvy, zmluvy o dielo, prípadne objednávky (ďalej len „zmluva“).
2. Je záväzný pre spoločnosť VS - MONT, s.r.o. ako dodávateľa a zákazníka ako odberateľa. Zákazník je povinný sa zoznámiť s týmto reklamačným poriadkom ešte pred uzatvorením zmluvy s dodávateľom. Prezatím tovaru a/alebo služby zákazník súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom riadne oboznámený.
3. Reklamačný poriadok popisuje spoluprácu medzi dodávateľom a zákazníkom s ohľadom na prípadné vady tovaru a/alebo služby, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.
4. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku a/alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku a/alebo výmenou výrobku a/alebo služby, vrátením ceny výrobku a/alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku a/alebo služby, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
5. Tento reklamačný poriadok sa uplatňuje pre:
 - 1) zákazníkov z členských štátov Európskej únie
 - 2) zákazníkov mimo členských štátov Európskej únie

ZÁRUČNÁ DOBA

1. Dodávateľ (VS-MONT s.r.o.) poskytuje na výroby a/alebo služby, ktoré dodáva zákazníkom záruku, pričom:
 - a) záručná doba je **24 mesiacov** (dvadsaťštyri mesiacov), a to pre **zákazníkov z členských štátov Európskej únie**, v zmysle Záručných podmienok (príloha č. 1), ak nie je v zmluve uvedené inak
 - b) záručná doba je **12 mesiacov** (dvanásť mesiacov), a to pre **zákazníkov mimo členských štátov Európskej únie**, v zmysle Záručných podmienok (príloha č. 2), ak nie je v zmluve uvedené inak.

PLYNUTIE ZÁRUČNEJ DOBY

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru a/alebo služby zákazníkom, alebo odo dňa nahlásenia pripravenosti tovaru ku prevzatiu za predpokladu, že si zákazník tovar včas neodoberie.
2. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru a/alebo služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

OSOBITNÉ USTANOVENIA - PLATIACE PRE ZÁKAZNÍKOV Z ČLENSKÝCH ŠTÁTOV EURÓPSKEJ ÚNIE

1. Dodávateľ uzná prípadné reklamácie zo strany zákazníka v priebehu 24 mesačnej záručnej doby len vtedy, ak boli splnené všetky podmienky uvedené v Záručnom liste (kompletne vyplnený a zaslaný do 30 dní na adresu dodávateľa) a v určenom termíne prevedené predpísané servisné práce - povinné servisné prehliadky uvedené v servisnej knižke (vždy súčasťou dodávky). Ako doklad o ich prevedení platí Servisná knižka, vyplnená servisným technikom firmy dodávateľa alebo technikom určeného servisného zastúpenia.
2. Zákazník je povinný pri podaní reklamácie vady tovaru/služby demonštrovať a preukázať. Chybné tovary/služby alebo ich časti sa uschovávajú pre možnosť inšpekcie zo strany dodávateľa, alebo z dôvodu objednávky uskutočnenej stranou dodávateľa pre tretie strany, alebo v prípade bezplatného zaslania do firmy dodávateľa.
3. Výmena chybných častí sa bude realizovať výhradne až po obdržaní týchto častí vykazujúcich defekt. Vymenená súčasť sa stáva majetkom dodávateľa. Špedícia starých a nových častí, vrátane balného bude účtovaná zákazníkovi. Náklady spojené s montážou, cestovnými nákladmi a ubytovaním rovnako tak ako s materiálom nevyhnutným k montáži, vrátane oleja a tesnení, je povinný uhradiť zákazník.
4. Produkty (alebo ich časti) dodané dodávateľom a vyrobené tretími stranami, ktoré vykázali nejakú chybu, spadajú pod záručné podmienky výrobcu tohto produktu a týmito sa záruka pre tieto výrobky bude naďalej riadiť aj vo vzťahu ku zákazníkovi.
5. Vady spôsobené nepredvídateľnými vonkajšími silami (VIS MAIOR) nie sú kryté zárukou dodávateľa.
6. Zákazník je povinný sa starať o tovar/službu s náležitou starostlivosťou. Neprofesionálne zaobchádzanie rovnako tak ako aj nedostatočná údržba v tom najširšom zmysle zbavuje dodávateľa akejkol'vek zodpovednosti za vzniknuté vady tovaru/služby. Taktiež v momente, keď zákazník sám zasiahne do výrobku, najmä v rámci opráv alebo nejakého pozmenenia, záruka dodávateľa zaniká.
7. Záruka zanikne aj v prípade, keď vada bola spôsobená neodborným používaním tovaru/služby, údržba nebola prevedená podľa poskytnutých inštrukcií a nálepiek, kedykoľvek boli poškodené tesnenia a prípoje ventilu alebo boli použité nevhodné oleje, mazivá, alebo tlaky a prietoky boli použité bez súhlasu dodávateľa, keď nie je možné zistiť príčinu vady a kedykoľvek tieto majú pôvod iný ako je chyba materiálu alebo zapríčinenie zo strany dodávateľa. Možnosť uplatnenia záruky zanikne v prípade, ak zákazník nesplní akúkoľvek zo svojich povinností.
8. Náklady za prípadnú zásielku, ako aj eventuálne dovozné clá a podobné náklady znáša v celom rozsahu zákazník.
9. Náklady spojené s časovými prestojmi vozidla nutnými na opravu tovaru/služby znáša v celom rozsahu zákazník.

OSOBITNÉ USTANOVENIA - PLATIACE PRE ZÁKAZNÍKOV MIMO ČLENSKÝCH ŠTÁTOV EURÓPSKEJ ÚNIE

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- i. Dodávateľ zodpovedá za vady tovaru/služby, ktoré sú známe pri prevzatí tovaru/služby zákazníkom, resp. za tie, ktoré sa vyskytnú počas záručnej doby.
- ii. Tovar/služby dodávateľa musia zodpovedať záväzným technickým normám, výrobnej dokumentácií, kvalite, resp. dohodnutým podmienkam podľa zmluvy, a nesmú mať právne vady.
- iii. Dodávateľ zodpovedá za vady tovaru/služby, ak sú tieto výsledkom jeho vlastnej produkcie alebo činnosti. Komponenty, resp. akékoľvek iné časti, ktoré dodávateľ aplikuje alebo montuje, ale priamo on ich nevyrába (napr. hydraulické zariadenie), za funkčnosť a vady týchto dodávateľ nezodpovedá. Dodávateľ zodpovedá za akosť, množstvo, druh, balenie, doklady potrebné na riadne užívanie tovaru/služby, ktoré sú výsledkom jeho vlastnej činnosti a nie výsledkom iných subjektov.
- iv. Pri tovare/službe, ktoré boli dodané za nižšiu cenu (bola poskytnutá zľava z ceny) dodávateľ nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena, resp. poskytnutá zľava.

UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

1. Zákazník pri vadnom plnení zo strany dodávateľa môže uplatniť svoje právo na reklamovanie výrobku/služby podaním reklamácie.
2. Zákazník je povinný vady reklamovať ihneď potom, ako ich zistil a súčasne sa musí zdržať ďalšieho používania tovaru a/alebo služby, nesmie je naďalej používať. Ak sa v rámci reklamačného konania preukáže, že zákazník porušil túto povinnosť, dodávateľ nezodpovedá za vytýkané vady a/alebo služby a teda reklamácia bude zamietnutá.
3. Reklamačný protokol je zákazník povinný doručiť najneskôr v posledný deň záručnej lehoty do sídla dodávateľa, alebo autorizovanému predajcovi dodávateľa.
4. Reklamáciu podľa tohto článku môže zákazník uplatniť:
 - a. písomne alebo osobne v sídle dodávateľa,
 - b. e-mailom na helpdesku alebo obchodnom oddelení dodávateľa,
 - c. písomne alebo osobne u autorizovaného predajcu dodávateľa.
4. Pri uplatnení reklamácie zákazník vyplní reklamačný protokol dodávateľa. V reklamačnom protokole zákazník uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (sídlo, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu tovaru/služby a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa zákazníka došlo k obmedzeniu kvality dodaného tovaru/služby. V reklamačnom protokole zákazník ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie, prípadne ďalšie potrebné údaje.
5. Dodávateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak vada tovaru/služby spôsobili:
 - a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť dodávateľa,
 - b. neodborné alebo neoprávnené zásahy zákazníka do tovaru/služieb alebo iných tretích osôb, ktorým zákazník umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo
 - c. ak zákazník neuplatnil reklamáciu bezodkladne potom, ako zistil vadu tovaru/ služby
1. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď zákazník uplatnil reklamáciu v súlade s bodom 3 tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požado-

vané údaje podľa bodu 4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak zákazník ani na výzvu dodávateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec dodávateľa zákazníkovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
2. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí dodávateľ zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
3. Dodávateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 60 dní odo dňa jej uplatnenia.
4. O vybavení reklamácie vydá dodávateľ zákazníkovi výstupný protokol, najneskôr do 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu dodávateľ splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
5. O vybavení reklamácie informuje dodávateľ zákazníka zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj prijímacím protokolom na e-mailovú adresu zákazníka, v prípade, ak zákazník požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak zákazník požiada o zaslanie informácie poštou, dodávateľ zašle výstupný a príp. aj prijímací protokol na kontaktnú adresu zákazníka uvedenú v reklamáci.

SPÔSOBY VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Ak sa na poskytnutom tovare/službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Dodávateľ.
2. Zákazník má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:
 - ak poskytnutý tovar/služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar/služba mohla riadne využívať ako tovar/služba bez vady,
1. V prípadoch uvedených v bode 2 tohto článku sa môže dodávateľ so zákazníkom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovaného tovaru/služby za inú.
2. Dodávateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
 - odstránením vady poskytovanej tovaru/služby,
 - výmenou tovaru/služby za inú po predchádzajúcej dohode so zákazníkom,
 - vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu (pri odstúpení od zmluvy)
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny poskytovaného tovaru/služby,

- zamietnutím reklamácie.

VÝLUKY

a. Dodávateľ nezodpovedá za vady tovaru/služby, ak:

- zákazník nepoužíva tovar/službu podľa návodu na používanie, resp. podľa pravidiel používania tovaru/služby
- zákazník poruší, čo aj z neobľahosti, ktorúkoľvek povinnosť vyplývajúcu z tzv. Nehodovej inštrukcie, ktorou sa rozumie:

Nehodová inštrukcia - po nehode – poistnej udalosti, súvisiacej s tovarom /službou (nadstavbou VS-MONT) je majiteľ, užívateľ vozidla, bezodkladne povinný, podľa možnosti ničím nehýbať, privolať servisného technika spoločnosti VS-MONT na obhliadku miesta nehody, resp. poistnej udalosti, pričom privolaný servisný technik:

- vyfotí, zdokumentuje: miesto nehody, vozidlo - ŠPZ a VIN, poškodené diely, celkovú situáciu, podklad (povrch) v mieste sklápania a pod.
- opíše, zdokumentuje - štítky všetkých komponentov hydraulického systému (nielen HYVA)
- prevádzkovateľ vozidla, je ďalej povinný zaistiť dopravu vozidla, na prehliadku v autorizovanom servise, VS-MONT – uvedenom na webovej stránke dodávateľa k detailnému zisteniu závady
- VS – MONT nehradí náklady spojené s dopravou vozidla do servisu ani v prípade uznania reklamácie
- zaistiť objednávku k oprave komponentov VS-MONT v prípade neuznania reklamácie
- ďalej sa postupuje podľa servisných podmienok (viď odd. Servisné inštrukcie), všeobecných podmienok firmy VS-MONT
- v prípade neuznania reklamácie, budú náklady spojené s obhliadkou – výjazd servisného technika, preúčtované zákazníkovi/prevádzkovateľovi vozidla

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je platný **od 01.01.2012**.
2. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia na internetovej stránke..

Prílohy

- Príloha č. 1: Záručné podmienky – krajiny EU
- Príloha č. 2: Záručné podmienky – krajiny mimo EU
- Príloha č. 3: Reklamačný protokol