



## DM 14

### Reklamačný poriadok pre zákazníkov

#### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť MaS technik, s r.o. 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 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.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v každej prevádzkarni spoločnosti MaS technik .

#### 2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. MaS technik, s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 OZ ) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 OZ ). Záručná doba na zakúpený tovar je 24 mesiacov (§ 620 OZ).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, MaS technik, s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 OZ).

2.3. Pri použitých veciach (napr .pri nedostatkovom tovare v novom prevedení - ale len po dohode z kupujúcim) je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 OZ).Pri opravených dieloch predaných formou výmeny za pokazený diel je záručná doba 3 mesiace ( § 654 ods.1 OZ )

2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže MaS technik, s.r.o. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste (§ 620 ods. 5 a § 654 ods. 3 OZ).

2.5 Pokiaľ v záručnom liste predávajúceho nie je stanovená iná záručná doba, všeobecná záručná doba v obchodno-právnych vzťahoch medzi predávajúcim a kupujúcim je 12 mesiacov podľa obchodného zákonníka.

2.6. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 OZ). Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 OZ).

2.7. 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. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 OZ).

2.8. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 OZ).

2.9. Ak MaS technik, s.r.o. pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto MaS technik, s.r.o., nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však MaS technik, s.r.o. o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 OZ). Ak má dar vady, na ktoré MaS technik, s.r.o. zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 OZ). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť spoločnosti MaS technik, s.r.o. všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 OZ v spojení s § 48 ods. 2 OZ).

### **3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)**

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 OZ). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste, alebo v kúpnopredajnej zmluve.

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 v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec, alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 5 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Spoločnosť MaS technik je povinná, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Túto povinnosť má aj záručný servis (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

### **4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE**

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu: a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v spoločnosti MaS technik, s.r.o. b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.), c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky

stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

## **5. OSOBITNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE , MANIPULAČNEJ TECHNIKY , A VYKONANÝCH OPRÁV A SERVISU.**

5.1. Pri reklamovaní manipulačnej techniky , je okrem splnenia podmienok uvedených v bode 4. potrebné, aby kupujúci čestne prehlásil, že boli dodržané všetky záručné podmienky uvedené v servisnej knihe , v opačnom prípade MaS technik, s.r.o., nie je povinný prijatú reklamáciu uznať.

5.2. Rozsah záruky na jazdené vysokozdvížne vozíky je presne špecifikovaný v každej kúpno predajnej zmluve , a na túto skutočnosť je pred uzatvorením tejto zmluvy kupujúci oboznámený.

5.3 Na opravy a servisné služby vykonané spoločnosťou MaS technik, s.r.o. je záručná doba 3 mesiace od dátumu zhotovenia ( § 654 ods. 1 Oz )

5.4. Vyhlásením v zákazkovom liste opravy alebo servisu , vydaným spoločnosťou MaS technik , môže byť záručná doba stanovená na obdobie 6 mesiacov od vykonania opravy , alebo servisu. Dňom vykonania servisu , alebo opravy je deň uvedený na zákazkovom liste , podpísanom objednávateľom. Pri opravách väčšieho rozsahu (opravy v trvaní viac , ako 1 pracovný deň ) , je týmto dňom považovaný deň odovzdania vozíka objednávateľovi.

## **6. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE**

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 vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 OZ).

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 OZ).

6.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 OZ).

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 OZ).

6.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 OZ). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát 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 odstrániteľné vady, ak však 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, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. 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), záleží 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. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU PODĽA PRÍSNEJŠÍCH ZÁSAD**

7.1. Spoločnosť MaS technik, s.r.o. a zákazník môžu dohodnúť zodpovednosť predávajúceho . za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon (§ 502 ods. 2 OZ).

7.2. Ustanovenie podľa bodu 7.1. je možné len pri kúpe novej manipulačnej techniky , alebo pri vykonaní generálnej opravy vysokozdvižného vozíka , alebo jeho častí , po dohode oboch strán a musí byť písomne zaznamenané v kúpnopredajnej zmluve , alebo v zákazkovom liste opravy.

## **8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Sídlo spoločnosti: Rajecká cesta 32, 010 01 Žilina  
Kontaktná osoba: Ján Remenec  
Telefónne číslo: 0903 556 532

V Žiline , dňa: 29.12.2008

Ing. Ladislav Remenec  
Konateľ spoločnosti MaS technik , s r.o.