



Karma Slovakia s.r.o.
Kráľovská 796/43
927 01 Šaľa
Slovenská republika

REKLAMAČNÝ PORIADOK VÝROBCU PRE VSTAVANÉ SPOTREBIČE KARMA Design A VYKUROVACIU TECHNIKU Karma platný od 2.1.2013

Spoločnosť Karma Slovakia s.r.o. (ďalej ako „Výrobca“) týmto reklamačným poriadkom oboznamuje obchodného partnera (ďalej ako „Obchodný partner“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej ako „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv pre vstavané spotrebiče KARMA Design a vykurovaciu techniku Karma podľa nasledovného:

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník („ďalej len „Občiansky zákonník“) v znení neskorších predpisov, 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, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.2. Reklamačný poriadok stanovuje postup Obchodného partnera a Výrobca v prípade, že aj napriek snahe a úsiliu Výrobca o zachovanie vysokej kvality ponúkaných výrobkov, vznikne zo strany Obchodného partnera oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaných výrobkov.

2. Vady výrobkov

- 2.1. V zmysle Občianskeho zákonníka rozlišujeme vady výrobku na:
 - A) odstrániteľné vady,
 - B) neodstrániteľné vady.
- 2.2. **Pri odstrániteľnej vade výrobku** má Obchodný partner právo, aby bola táto vada bezplatne, v stanovenom termíne a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia rozhoduje Výrobca.
- 2.3. Ak výrobok ešte nebol používaný, môže Obchodný partner namiesto opravy žiadať výmenu výrobku. To isté sa týka aj príslušenstva výrobku.
- 2.4. V prípade, že má výrobok súčasne niekoľko odstrániteľných vád, pričom každá z nich bráni v riadnom používaní výrobku, má Obchodný partner právo rozhodnúť sa, či uplatní právo na výmenu alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká vada, aká bola najmenej dvakrát v záručnej dobe opravovaná, vyskytne tretíkrát.
- 2.5. Pri reklamáciách **neodstrániteľnej vady výrobku** má Obchodný partner právo na:
 - A) výmenu výrobku,
 - B) vrátenie peňazí,
 - C) primeranú zľavu z ceny výrobku.

2.6. Právo na výmenu alebo na vrátenie peňazí má Obchodný partner iba vtedy, ak sa nemôže pre neodstrániteľnú vadu výrobok riadne používať. Závisí od neho, či si uplatní právo na výmenu výrobku alebo na vrátenie peňazí. No ak sa pre jednu z týchto možností rozhodne, nemôže svoju voľbu meniť. Iba vtedy ak sa výmena výrobku stane nemožnou. Napríklad preto, lebo Výrobca už tento výrobok nedodáva. Ak Obchodný partner reklamuje výrobok, ktorý má neodstrániteľnú vadu, ale napriek tomu ho chce zakúpiť ako výrobok bez väd, má právo si naň uplatňovať iba zľavu.

3. Prípady vyňaté z reklamačného konania

3.1. **Z reklamačného konania sú vyňaté** nasledovné prípady väd výrobku:

- A) poškodenie výrobku neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou,
- B) porušenie ochranných pečatí a nálepiek,
- C) násilné poškodenie,
- D) opotrebenie používaním,
- E) poškodenie pri živej katastrofe (napríklad: vodou, ohňom, statickou a atmosférickou elektrinou alebo pri extrémnych podmienkach)

3.2. Obchodný partner nesmie zaradiť do predaja výrobok, na ktorom zistil vadu.

3.3. Opotrebovanie alebo životnosť, charakteristické pre daný materiál sa nepovažuje za vadu výrobku.

3.4. Ak Obchodný partner poškodí výrobok napr. neodbornou manipuláciou, preberá všetky náklady na vybavenie reklamácie.

4. Záručné podmienky

4.1. **Záručná doba je stanovená na 24 mesiacov** u predaného výrobku.

4.2. Záručná doba začína plynúť od dátumu predaja výrobku zákazníkovi pokiaľ sa jedná o výrobok, ktorý nevyžaduje montáž oprávnenou osobou.

4.3. Pokiaľ je k používaniu výrobku potrebná montáž a uvedenie výrobku do prevádzky oprávnenou osobou, začína záručná doba plynúť od dátumu uvedenia výrobku do prevádzky. Doba uvedenia výrobku do prevádzky nesmie byť dlhšia, ako 21 dní o dátumu predaja výrobku.

4.4. Záruka sa nevzťahuje na vadu výrobku, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena výrobku.

4.5. Pri oprave výrobku, ktorý už nie je v záručnej dobe je záručná doba 3 mesiace.

4.6. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej sa nemohol výrobok používať z dôvodu záručnej opravy výrobku.

4.7. **Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou výrobku**, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnej údržbe, môže výrobok vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

5. Práva a povinnosti Výrobca

5.1. Výrobca zodpovedá za to, že výrobok má požadovanú kvalitu, hmotnosť a definované rozmery, musí byť bez väd a musí zodpovedať technickým normám.

5.2. Výrobca zodpovedá aj za vady výrobku, o ktorých nevedel pri predaji, ktoré sa prejavajú až pri používaní výrobku, ktorý je v záručnej lehote.

5.3. Ak má výrobok vady, o ktorých Výrobca vie, je povinný na ne Obchodného partnera upozorniť. Pokiaľ je potrebné pri používaní výrobku postupovať podľa návodu, Výrobca je povinný dodávať výrobok s Návodom na používanie v slovenskom jazyku.

6. Práva a povinnosti Obchodného partnera

- 6.1. Ak pri reklamácií dôjde k výmene výrobku, záručná doba začína plynúť znova od dátumu prevzatia nového výrobku. To isté platí, ak dôjde k výmene súčastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
- 6.2. V prípade, že výrobok vykazuje zjavné chyby, alebo je výrobok dodaný v poškodenom transportnom obale, je Obchodný partner oprávnený ho neprevziať. Vtedy má Obchodný partner podľa svojho rozhodnutia nárok na náhradné plnenie alebo na vrátenie kúpnej ceny.
- 6.3. V rámci záručnej doby má Obchodný partner právo na uplatnenie reklamácie väd, ktoré nevznikli jeho zavinením. O opodstatnenosti rozhoduje Výrobca. Obchodný partner má právo reklamovať vady výrobného charakteru alebo vady vzniknuté poškodením pri preprave či skladovaním a to v rámci záručnej doby.
- 6.4. Po uplynutí záručnej lehoty právo na záruku zanikne. Obchodný partner má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní.
- 6.5. V prípade, že Výrobca túto zákonnú lehotu nedodrží, má Obchodný partner právo rozhodnúť sa, či bude požadovať výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.
- 6.6. Ak do pol roka nájde Obchodný partner, prípadne zákazník na výrobku vadu a v tom období ju aj reklamuje, platí pravidlo, že ide o vadu zjavnú už v deň prevzatia tovaru. A to aj napriek tomu, že táto vada v skutočnosti pri kupovaní výrobku nebola zjavná. Po uplynutí šesťmesačnej lehoty musí dokázať Obchodný partner, že chybu na výrobku nespôsobil on sám, prípadne zákazník. To znamená, že ak mu Výrobca reklamáciu neuzná, môže poslať výrobok na odborný posudok do autorizovanej skúšobne. Ak odborný posudok dosvedčí, že vada na výrobku bola spôsobená nekvalitným materiálom, alebo výrobnou vadou, reklamáciu Výrobca uzná. Zároveň Obchodnému partnerovi preplatí náklady za vypracovanie posudku.
- 6.7. Práva Obchodného partnera zo zodpovednosti za vady predaného výrobku závisia od druhu a povahy vady.
- 6.8. Obchodný partner je povinný podať zákazníkovi informácie o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o realizácii prípadnej opravy a o dobe jej trvania

7. Postupy pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií nepoužívaného výrobku

- 7.1. Miestom uplatnenia reklamácie nepoužívaného výrobku je v obchodné miesto Obchodného partnera.
- 7.2. Reklamáciu zo strany Výrobca zabezpečuje poverený Obchodný zástupca.
- 7.3. Obchodný partner alebo ním poverený pracovník a Obchodný zástupca Výrobca by mali o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
- 7.4. Obchodný partner uplatňuje reklamáciu výrobku s dokladom o kúpe t.j. pokladničným dokladom pri nákupe v hotovosti, alebo faktúrou pri bezhotovostnom predaji, ktorý slúži zároveň ako záručný list. Pokiaľ má výrobok samostatný záručný list, tento je potrebné priložiť (v tomto prípade nestačí iba doklad o kúpe).
- 7.5. Reklamovaný výrobok musí byť riadne zabalený v pôvodnom obale Výrobca a musí byť kompletný, to znamená, zabalený vrátane jeho príslušenstva.
- 7.6. Obchodný zástupca Výrobca v spolupráci s Obchodným partnerom zdokumentuje predmetnú reklamáciu, vystaví reklamačný protokol, dohodne spôsob vybavenia reklamácie a zabezpečuje jej vybavenie.
- 7.7. Obchodný partner sa ďalej riadi pokynmi Obchodného zástupcu Výrobca. Informácie o stave reklamácie, poskytuje Obchodný zástupca, ktorý reklamáciu zo strany Výrobca zabezpečuje.
- 7.8. V prípade výmeny výrobku za nový, je Obchodný partner pri prevzatí nového výrobku od prepravcu reklamovaný výrobok odovzdať prepravcovi. Výmena musí byť dôsledne zdokumentovaná.

8. Postupy pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií používaného výrobku

- 8.1. **Používaný výrobok** je výrobkom, ktorý bol riadne namontovaný a uvedený do prevádzky oprávnenou osobou v mieste zákazníka – pokiaľ to Výrobca vyžaduje, alebo výrobok, ktorý má zákazník v používaní pričom výrobok nevyžaduje zapojenie oprávnenou osobou.
- 8.2. Zákazník môže uplatniť reklamáciu na vadu výrobku dvomi spôsobmi:
A) u Obchodného partnera, kde výrobok zakúpil,
B) priamo u Servisného partnera Výrobca.
- 8.3. V prípade 8.2. A) Obchodný partner vyhľadá zákazníkovi Servisného partnera Výrobca, ktorý potom zabezpečuje odstránenie reklamovanej vady výrobku.
- 8.4. V prípade 8.2. B) zákazník priamo uplatní reklamáciu u Servisného partnera Výrobca, najbližšie pôsobiaceho k miestu svojho bydliska. Tento následne reklamovanú vadu odstráni.
- 8.5. Dokladom k pre uplatnenie reklamácie používaného výrobku je:
A) pokladničný doklad, resp. faktúra na kúpu výrobku, alebo
B) záručný list.
- Záručný list je potrebné predložiť len pri používanom výrobku, ktorý si vyžaduje jeho uvedenie do prevádzky oprávnenou osobou. V tomto prípade musí byť záručný list riadne vyplnený – časť pre predajcu a časť pre oprávnenú osobu, ktorá montáž realizovala. Súčasne musí byť v záručnom liste zreteľne uvedený dátum uvedenia výrobku do prevádzky.
Pri všetkých ostatných používaných výrobkoch je potrebné pri reklamacii predložiť pokladničný doklad alebo faktúru na kúpu výrobku.
- 8.6. Servisným partnerom môže byť Regionálne servisné centrum alebo priamy Poskytovateľ servisu.
- 8.7. Servisný partner postupuje pri odstraňovaní vady výrobku – vybavovaní reklamácie v zmysle ustanovení **Pokynov výrobcu pre realizáciu servisných činností**.
- 8.8. Zoznam servisných partnerov Výrobca je možné nájsť:
A) na Webových stránkach www.karma-as.cz, alebo www.karma.sk,
B) v sprievodnej dokumentácii, ktorá je zabalená ku každému výrobku,
C) u Obchodného partnera Výrobca,
D) priamo u Výrobca na e-mailovej adrese info@karma.sk.
- 8.9. Všetky pripomienky, dotazy na postup pri vybavovaní reklamácie, sťažnosti na priebeh reklamácie a podobne je potrebné uplatniť u Servisného technika Výrobca v sídle Výrobca na týchto kontaktných údajoch:

Telefón: 00421 31 7715 477
Fax: 00421 31 7715 477
Mobil: 00421 911 952 771
E-mail: info@karma.sk

9. Záverečné ustanovenia

Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

V prípade akejkoľvek reklamácie výrobku informuje Obchodný partner Výrobca o uplatnení reklamácie na výrobok.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 2.1.2013.

Pokyny výrobcu pre realizáciu servisných činností sú k dispozícii pre nahliadnutie zákazníkovi u Obchodného partnera Výrobca.