

E-SHOP REKLAMAČNÝ PORIADOK – príloha všeobecných obchodných podmienok

Predávajúci vydáva v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a súvisiacimi právnymi predpismi tento reklamačný poriadok pre e-shop (ďalej len "Reklamačný poriadok").

I. Úvodné ustanovenia

- a) Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na kúpnu zmluvu uzavretú na základe elektronickej objednávky a jej akceptácie medzi spoločnosťou predávajúceho a kupujúcim, ktorý nakupuje tovar za účelom osobnej spotreby fyzických osôb a nie za účelom podnikania, podľa podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach.
- b) Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho pri dodaní tovaru v rozpore so zmluvou, odstúpenie od zmluvy zo strany kupujúceho, a podmienky uplatnenia nárokov z väd zakúpeného tovaru.
- c) Predávajúci poskytne kupujúcemu s dostatočným predstihom pred uzavretím zmluvy informácie o kupovanom tovare, aby sa kupujúci mohol zoznámiť najmä s jeho parametrami, cenou, spôsobom dopravy, úhradou a lehotou dodania.

II. Vrátenie tovaru

- a) Kupujúci má právo neprevziať tovar od dopravcu pri doručení iného typu tovaru alebo v prípade dodania tovaru v rozpore so zmluvou, v prípade dodania tovaru v poškodenom obale alebo pri dodaní tovaru bez príslušných daňových a predajných dokladov (faktúra). V prípade dodania tovaru v rozpore so zmluvou má kupujúci právo na to, aby mu predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu dodal tovar v súlade s podmienkami dohodnutými v zmluve a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou, ak nie je takýto postup možný, má právo kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť.

III. Reklamácie

- a) Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba je u všetkých tovarov štandardne 24 mesiacov od dátumu prevzatia tovaru, pokiaľ predávajúci neustanoví dlhšiu záručnú dobu. Dlhšia záručná doba je spravidla vyznačená v záručnom liste priloženému k tovaru. Ak nie je k tovaru vystavený záručný list, platí záručná doba všeobecná (24 mesiacov) alebo doba vyznačená na doklade o kúpe, ak je dlhšia ako 24 mesiacov. V tomto prípade pre záručný servis u predávajúceho postačuje doloženie dokladu o kúpe tovaru u predávajúceho a dokladu o zaplatení tovaru.
- b) V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený výrobok riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v

prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady alebo z dôvodu väčšieho počtu vád na zakúpenom tovare.

V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady alebo z dôvodu väčšieho počtu vád na zakúpenom tovare.

- c) Reklamáciu môže kupujúci uplatniť v sídle spoločnosti PROBUGAS a.s., Nám. 1. mája 18, 811 06 Bratislava, v prevádzkach spoločnosti na adrese Lieskovská cesta 3, 821 06 Bratislava - Podunajské Biskupice a Dúbravca 5, 036 01 Martin, alebo odoslaním na poštovú adresu PROBUGAS a.s., Dúbravca 5, 036 01 Martin, alebo e-mailom odoslaním na adresu predajna@probugas.sk. Pracovník určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- d) Právo na záruku zaniká v prípade, že k závade došlo zavinením kupujúceho, mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim, nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, neoznámením zjavných vád pri prevzatí tovaru, používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojej vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru, zanedbaním starostlivosti o tovar, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a uplynutím záručnej doby tovaru. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.
- e) Reklamáciu je možné vybaviť v prípade preukázania nasledujúcich skutočností:
- že sa vada vyskytla v záručnej dobe; za účelom preukázania tejto skutočnosti predloží kupujúci doklad o kúpe tovaru, pokiaľ bola v záručnom liste uvedená záručná doba dlhšia ako 24 mesiacov kupujúci predloží riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ výrobku, pečiatka predajne a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa predávajúcemu, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.
 - že kupujúci kúpil výrobok od predávajúceho a za akú cenu, za týmto účelom kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom predaja preukazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho.
 - že je výrobok vadný, za týmto účelom kupujúci predloží vadný výrobok predávajúcemu.

Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok riadne splnená nebude reklamácia tovaru uznaná ako oprávnená.

- f) Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Reklamácia sa považuje za vybavenú – ak sa ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím.

- g) Reklamácie sú vybavované bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.
- h) Ak dôjde k výmene vadného tovaru za nový alebo ak bola vymenená súčiastka z tovaru, začne plynúť záručná doba k novému tovaru, resp. k jeho novej súčiastke znovu od prevzatia nového tovaru, resp. tovaru s novou súčiastkou. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol tovar v záručnej oprave podľa záznamu o vykonanej oprave.
- i) Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- j) Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.