

Reklamačný poriadok na tovar

spoločnosti **BLACHERE Illumination Central Europe, s.r.o.**

platný od **15.06.2018**

(ďalej aj len ako „**Reklamačný poriadok**“)

1. Predmet úpravy

- 1.1** Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie osvetľovacích technológií, vianočného a dekoratívneho osvetlenia, svetelných zdrojov, elektrospotrebičov a iného tovaru (ďalej aj len ako „**Tovar**“) predaného spoločnosťou **BLACHERE Illumination Central Europe s.r.o.** so sídlom Karadžičova 8/A, 821 08 Bratislava – Ružinov spoločnosťou (ďalej aj len ako „**Predávajúci**“ alebo „**Spoločnosť**“) kupujúcemu v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami pre predaj tovaru spoločnosti BLACHERE Illumination Central Europe s.r.o. (ďalej aj len ako „**Podmienky**“). Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa kupujúcim rozumie právnická alebo fyzická osoba odoberajúca tovar od Predávajúceho v súlade s Podmienkami (ďalej aj len „**Kupujúci**“).
- 1.2** Tento Reklamačný poriadok je platný v regióne pôsobnosti Predávajúceho špecifikovanom v bode 5.5 Podmienok, ak nie je medzi Predávajúcim alebo Kupujúcim výslovne písomne dohodnuté inak. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou obsahovou súčasťou Podmienok. Pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku, ktoré tu nie sú osobitne definované, majú rovnaký význam a obsah ako rovnaké pojmy definované v Podmienkach. V prípade obsahového rozporu medzi znením tohto Reklamačného poriadku a znením Podmienok majú prednosť ustanovenia tohto Reklamačného poriadku.
- 1.3** Tento Reklamačný poriadok upravuje postupy a uplatňovanie a vybavovanie reklamácií Predávajúcim na základe dokladu o kúpe Tovar u/alebo záručného listu, ak bol záručný list Predávajúcim k Tovar u vystavený.
- 1.4** Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku a Podmienok rozumie právny úkon Kupujúceho, ktorým si Kupujúci voči Predávajúcemu písomnou formou uplatňuje práva zodpovednosti za vady predaného Tovar u (ďalej aj len ako „**Reklamácia**“). Na účely tohto Reklamačného poriadku sa za písomnú formu považuje aj Reklamácia v elektronickej forme – skenom na adresu elektronickej pošty info@blachere-illumination.sk.

2. Rozsah zodpovednosti za vady

- 2.1** Predávajúci zodpovedá za vady predaného Tovar u v rozsahu a po dobu podľa Článku 4. Podmienok.
- 2.2** Jednostranným vyhlásením v záručnom liste alebo na faktúre k Tovar u vydanom Kupujúcemu môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v Podmienkach, pričom podmienky a rozsah tejto záruky Predávajúci určí v záručnom liste alebo na faktúre k Tovar u.
- 2.3** Ak Predávajúci pri kúpe Tovar u ponúka Kupujúcemu k predanému Tovar u bezplatne ďalší tovar ako dar, je na rozhodnutí Kupujúceho či ponúkaný dar prijme. Dar nepredstavuje predaný Tovar, preto Predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na tieto vady Kupujúceho upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré Predávajúci Kupujúceho neupozornil, Kupujúci je oprávnený dar Predávajúcemu vrátiť.
- 2.4** Ak Kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy, je Kupujúci povinný vrátiť Predávajúcemu všetko, čo podľa Kúpnej zmluvy prevzal, t. j. aj dar prijatý spolu s kúpeným Tovarom.
- 2.5** Ak má podľa Kúpnej zmluvy kúpený Tovar u viesť do prevádzky iný podnikateľ ako Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia dotknutého Tovar u do prevádzky, ak Kupujúci objednal uvedenie Tovar u do prevádzky najneskôr do troch (3) týždňov od prevzatia Tovar u a riadne a včas poskytol súčinnosť potrebnú na uvedenie Tovar u do prevádzky.
- 2.6** Doba od uplatnenia práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady Tovar u až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný Tovar u prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene Tovar u, začne plynúť nová záručná doba odo dňa prevzatia nového Tovar u Kupujúcim.
- 2.7** Práva zo zodpovednosti za vady Tovar u, pre ktoré platí záručná doba špecifikovaná v tomto Reklamačnom poriadku, zaniknú, ak sa neuplatnili v určenej záručnej dobe.

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

- 3.1. Kupujúci si uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady Tovarú písomnou Reklamáciou doručenou poštou na adresu sídla Predávajúceho (Karadžičova 8/A, 821 08 Bratislava, Slovenská republika) alebo Reklamáciou podanou osobne na adrese Považská 2, Areál TPD Transport, 940 01 Nové Zámky, Slovenská republika. Ak je v záručnom liste vydanom Predávajúcim iný podnikateľ určený na opravu Tovarú (ďalej aj len ako „**Záručný servis**“), ktorý je v mieste pre Kupujúceho bližšom, Kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto Záručnom servise. Predávajúci, resp. Záručný servis, vydá pri uplatnení Reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie.
- 3.2. Kupujúci je pri uplatnení Reklamácie poštou na adrese sídla Predávajúceho povinný
- uviesť v Reklamácii svoje identifikačné údaje v rozsahu (i) meno a priezvisko, adresa trvalého pobytu fyzickej osoby, alebo obchodné meno, miesto podnikania, IČO a údaj o registrácii fyzickej osoby – podnikateľa alebo (iii) obchodné meno alebo názov, sídlo, IČO a údaj o registrácii právnickej osoby (ak sa právnická osoba zapisuje do obchodného registra),
 - popísať každú reklamovanú vadu Tovarú,
 - uviesť, či a aké ťažkosti by Kupujúcemu spôsobila výmena reklamovaného Tovarú alebo reklamovanej súčasti Tovarú za nový bezvadný Tovar, resp. novú bezvadnú súčasť Tovarú,
 - uviesť, či a z akého dôvodu namiesto odstránenia vady Tovarú požaduje výmenu Tovarú, alebo ak sa reklamovaná vada týka len súčasti Tovarú, výmenu tejto súčasti,
 - priložiť k písomnej Reklamácii doklad o kúpe Tovarú,
 - doručiť poštou reklamovaný Tovar na adresu Považská 2, Areál TPD Transport, 940 01 Nové Zámky, Slovenská republika.

Za deň uplatnenia Reklamácie poštou na adrese sídla Predávajúceho sa považuje deň doručenia Reklamácie na adresu sídla Predávajúceho alebo deň doručenia reklamovaného Tovarú na adresu Považská 2, Areál TPD Transport, 940 01 Nové Zámky, Slovenská republika, podľa toho, ktorá z týchto dvoch skutočností nastane neskôr.

- 3.3. Pri Reklamácii podanej osobne na adrese Považská 2, Areál TPD Transport, 940 01 Nové Zámky, Slovenská republika je Kupujúci, resp. jeho oprávnený zástupca, povinný poskytnúť prítomnému zamestnancovi Predávajúceho všetky informácie špecifikované v bode 3.2 tohto Reklamačného poriadku a predložiť reklamovaný Tovar a doklad o jeho kúpe od Predávajúceho. Ak v mene Kupujúceho koná zástupca, preukáže osobe poverenej Predávajúcim na prijímanie reklamácií aj svoje oprávnenie konať v mene Kupujúceho pri tomto právnom úkone.
- 3.4. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie vybaví Predávajúci, resp. Záručný servis Reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie u Predávajúceho.
- 3.5. Predávajúci pri uplatnení Reklamácie vydá Kupujúcemu potvrdenie o prijatí Reklamácie, ktorým je fotokópia reklamačného protokolu.
- 3.6. Predávajúci o vybavení Reklamácie vydá Kupujúcemu písomný doklad najneskôr do tridsať (30) dní od dátumu uplatnenia Reklamácie, ktorým je fotokópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou „Vybavenie reklamácie“ (ďalej aj len „**Doklad o vybavení Reklamácie**“). Doklad o vybavení Reklamácie doručí Predávajúci Kupujúcemu poštou alebo po dohode s Kupujúcim osobne. Doručenie, resp. prevzatie Dokladu o vybavení Reklamácie je Kupujúci povinný Predávajúcemu potvrdiť prostredníctvom poštového podniku alebo podpisom oprávneného zástupcu Kupujúceho pri osobnom preberaní Dokladu o vybavení Reklamácie.
- 3.7. Ak Kupujúci Reklamáciu Tovarú uplatnil počas prvých dvanástich (12) mesiacov od prevzatia Tovarú Kupujúcim, môže Predávajúci vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej aj len „**Odborné posúdenie**“). Bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia nemôže Predávajúci od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na Odborné posúdenie, ani iné náklady súvisiace s Odborným posúdením.
- 3.8. Ak Kupujúci Reklamáciu Tovarú uplatnil po dvanástich (12) mesiacoch od prevzatia Tovarú Kupujúcim a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá v mene Predávajúceho Reklamáciu vybavila, je povinná v Doklade o vybavení Reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať tovar na Odborné posúdenie. Ak Kupujúci tovar zašle na Odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v Doklade o vybavení Reklamácie, náklady odborného posúdenia Tovarú, 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 reklamovanú vadu Tovarú, môže Reklamáciu uplatniť znova. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej Reklamácie všetky náklady vynaložené Kupujúcim na Odborné posúdenie Tovarú, ako aj všetky s tým súvisiace Kupujúcim účelne vynaložené náklady.
- 3.9. Počas vykonávania Odborného posúdenia Tovarú záručná doba neplynie.
- 3.10. Ak má Tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý Tovar vadu, za ktorú Predávajúci nezodpovedá, má Kupujúci namiesto práva na výmenu vecí právo na primeranú zľavu zo zaplatenej ceny Tovarú.

4. Spôsob vybavenia Reklamácie

- 4.1. Ak ide o vadu Tovar, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci. Predávajúci je povinný vadu Tovar bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 4.2. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady Tovar, na ktoré bol Predávajúcim v dobe uzatvárania Kúpnej zmluvy upozornený alebo o ktorých Kupujúci s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Kúpna zmluva na Tovar uzatvorená, musel vedieť.
- 4.3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady Tovar požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovar, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady.
- 4.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4.5. Ak ide o vadu Tovar, ktorú nemožno odstrániť a ktorá súčasne 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.
- 4.6. Kupujúci má právo na výmenu Tovar alebo právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu Tovar, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave Tovar riadne užívať. Za opätovný výskyt vady Tovar po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada reklamovaného Tovar vyskytne tretí (3.) krát po jej aspoň dvoch (2) predchádzajúcich opravách.
- 4.7. Ak ide o neodstrániteľnú vadu Tovar, ktorá však nebráni jeho riadnemu užívaniu, má Kupujúci právo na primeranú zľavu zo zaplatenej ceny Tovar.
- 4.8. Ak má Kupujúci právo na výmenu Tovar alebo právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy, je na rozhodnutí Kupujúceho, ktoré z týchto práv si voči Predávajúcemu uplatní. Len čo si však Kupujúci zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
- 4.9. Ak Predávajúci Reklamáciu nevybaví do tridsiatich (30) dní odo dňa jej uplatnenia, Kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, t. j. právo na výmenu Tovar za nový alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy. Lehota na vybavenie reklamácie sa nepovažuje za prekročenú, ak jej predĺženie zaviniť kupujúci neposkytnutím súčinnosti predávajúcemu na jej včasné vybavenie.

5. Spoločné a záverečné ustanovenia

- 5.1 Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od **15.06.2018** v Regióne pôsobnosti. Predávajúci je oprávnený tento Reklamačný poriadok jednostranne meniť, pričom Reklamačný poriadok platí vždy v tom rozsahu a znení, v akom je na webovej stránke Predávajúceho <https://www.blachere-illumination.sk/pravne-nalezitosti/reklamacny-poriadok> zverejnený v čase uplatnenia Reklamácie Kupujúcim.
- 5.2 Región pôsobnosti pozostáva z nasledovných štátov:
 - Slovenská republika,
 - Poľská republika,
 - Ukrajina,
 - Bieloruská republika,
 - Litovská republika,
 - Lotyšská republika,
 - Estónska republika,
 - Bulharská republika,
 - Slovinská republika,
 - Chorvátska republika,
 - Bosna a Hercegovina,
 - Srbská republika,
 - Albánska republika.
- 5.3 Ak sa niektoré ustanovenia tohto Reklamačného poriadku stanú celkom alebo sčasti neplatné alebo neúčinné, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení Podmienok. Namiesto neplatných alebo neúčinných ustanovení Podmienok sa použijú ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 5.4 Rozhodným hmotným a procesným právom (governing law) je právo Slovenskej republiky. Všetky spory, ktoré vzniknú v súvislosti s uplatňovaním tohto Reklamačného poriadku budú prejednávať a rozhodovať výlučne súdy Slovenskej republiky a podľa právneho poriadku Slovenskej republiky, ak platný všeobecne záväzný právny predpis Slovenskej republiky neustanovuje inak.