

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosti BIS audio, s.r.o.

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 52 až § 54 a § 619 až § 627 zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona 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 v platnom znení (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané spoločnosťou BIS audio, s.r.o., so sídlom Na Štepanici 9657/1, 960 01 Zvolen, IČO: 36 037 249, spoločnosti zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica v oddiele Sro, vo vložke číslo 6028/S (ďalej len „spoločnosť BIS audio“), v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre spoločnosť BIS audio ako predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka (zákazník ďalej v texte aj „spotrebiteľ“). Osobným prevzatím tovaru zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

2. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Článok II

Zodpovednosť za vady

1. Spoločnosť BIS audio zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá spoločnosť BIS audio za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá spoločnosť BIS audio za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá spoločnosť BIS audio za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.

3. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä: množstevný a sortimentný rozdiel, znehodnotenie tovaru.

4. Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť spoločnosti BIS audio. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude spoločnosť BIS audio akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.

5. Spoločnosť BIS audio nezodpovedá za vady ak:

- zákazník spôsobil vadu tovaru sám,
- zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;

- vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
- boli porušené ochranné plomby na tovare,
- boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí, sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- vznikli v dôsledku živelnej katastrofy,
- boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,
- vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

Článok III **Záručná doba**

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
2. Ak ide o použitú vec, zákazník a spoločnosť BIS audio sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
3. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
4. Spoločnosť BIS audio nie povinná vydávať záručné listy. Na žiadosť zákazníka je spoločnosť BIS audio povinná poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe. V prípade ak nebude zákazníkovi záručný list vydaný, spoločnosť BIS audio vybaví reklamáciu na základe dokladu o kúpe.
5. Spoločnosť BIS audio je povinná vydávať záručné listy v prípade ak na výrobok výrobca, alebo spoločnosť BIS audio poskytuje záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov.

Článok IV **Plynutie záručnej doby**

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.
2. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.
4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Spoločnosť BIS audio je povinná vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

5. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Článok V

Vady odstrániteľné

1. Spoločnosť BIS audio alebo ňou poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Ak spoločnosť BIS audio reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, výrobok zašle na vlastné náklady na odborné posúdenie, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť BIS audio je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

3. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti BIS audio nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosť BIS audio môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

4. Ak zákazník reklamuje výrobok kvôli vade do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že vada existovala už v čase predaja.

Článok VI

Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

2. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Článok VII

Vec predávaná so zľavou

1. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú spoločnosť BIS audio zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Článok VIII

Uplatnenie práva

1. Práva zo zodpovednosti za vady je kupujúci oprávnený uplatniť v prevádzke spoločnosti BIS audio v ktorej bola vec kúpená, alebo v ktorejkoľvek inej prevádzke spoločnosti BIS audio. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste prevádzkarne spoločnosti BIS audio alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u subjektu určeného na vykonanie záručnej opravy. Subjekt určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi spoločnosťou BIS audio a zákazníkom.

Článok IX

Povinnosti spoločnosti BIS audio, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Spoločnosť BIS audio je povinná zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

2. Spoločnosť BIS audio je povinná prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoba.

3. Spoločnosť BIS audio vyhlasuje, že v každej prevádzkarni zabezpečí počas prevádzkovej doby prítomnosť zamestnanca povereného vybavovaním reklamácií. Zoznam zamestnancov poverených na vykonávanie reklamácií bude umiestnený v každej prevádzkarni spoločnosti BIS audio na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

4. Spoločnosť BIS audio vydá pri uplatnení reklamácie zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.

5. Zákazník je povinný podať správu spoločnosti BIS audio o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil, a to spolu s predložením vadného tovaru v príslušnej prevádzkarni.

6. Zákazník, ktorý uplatňuje nároky z väd presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar predávajúcemu. Zákazník zároveň uvedie kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e-mail), na ktorú bude spoločnosťou BIS audio vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.

7. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží zákazník daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru od spoločnosti BIS audio, prípadne riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predavača, ak bol spoločnosťou BIS audio vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list je neplatný! Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.

8. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená a bude odmietnutá.
9. Všetky oprávnené uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
10. Spoločnosť BIS audio vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Článok X

Alternatívne riešenie sporu

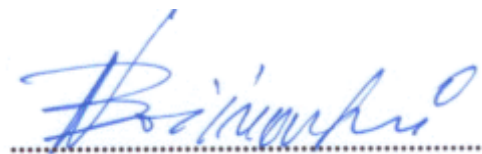
1. V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť BIS audio vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že spoločnosť BIS audio porušila jeho práva, spotrebiteľ má právo obrátiť sa na spoločnosť BIS audio so žiadosťou o nápravu. Ak spoločnosť BIS audio na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Subjektom príslušným na alternatívne riešenie sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27 alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Článok XI

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 04.09.2017, pričom odo dňa jeho účinnosti strácajú platnosť všetky reklamačné poriadky vydané v minulosti spoločnosťou BIS audio.
2. Spoločnosť BIS audio si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Vo Zvolene, dňa 04.09.2017



BIS audio, s.r.o.
Ing. Nikola Božinovski, konateľ