

Reklamačný poriadok spoločnosti PolyStar, s.r.o.

1) Článok 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

- 1.1 Reklamačný poriadok spoločnosti PolyStar, s.r.o. (ďalej len „Reklamačný poriadok“) je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti PolyStar, s.r.o. so sídlom Slovenská 13 A , Nové Zámky 940 01 , Slovenská republika, IČO: 36 552 119 , DIČ: 2021726894, IČ DPH: SK 2021726894 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č. 13799/N, (ďalej len „spoločnosť PolyStar, s.r.o.“), (ďalej len „VOP“) a Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti PolyStar, s.r.o. pre nákup na diaľku (ďalej len „VOP PRE NÁKUP“) a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamacii produktu nadobudnutého od Predávajúceho.
- 1.2 Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom, VOP a VOP pre nákup ešte pred objednaním produktu. Zároveň Kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť spoločnosti PolyStar, s.r.o. potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.
- 1.3 Uzavretím Kúpnej zmluvy a prevzatím produktu od Predávajúceho Kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom, VOP a VOP pre nákup. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP a VOP pre nákup. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP a VOP pre nákup. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užíavajú platné a účinné právne predpisy.
- 1.4 Prevzatím produktu u Podnikateľov je okamih jeho odovzdania Predávajúcim Kupujúcemu, resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, prevzatím produktu je okamih prevzatia tovaru spotrebiteľom od Predávajúceho, resp. prevzatie od dopravcu.
- 1.5 Pre uplatnenie reklamácie nie je potrebný záručný list. Vždy postačí faktúra, resp. nákupný doklad ako doklad o záruke.
- 1.6 Záruka plynie odo dňa prevzatia produktu Kupujúcim.

2) Článok 2. Dĺžka záruky

- 2.1 Dĺžka záruky pre Kupujúceho spotrebiteľa je 2 roky.
- 2.2 Dĺžka záruky pre Kupujúceho podnikateľa sa môže líšiť, maximálne však 1 rok.
- 2.3 Pri spotrebnom tovare je Kupujúci spotrebiteľ oprávnený uplatniť právo zo zodpovednosti za vady do dvadsiatich štyroch (24) mesiacov, ak však nie je na tovare uvedený dátum spotreby, v takom prípade sa lehota skraca iba do dátumu vyznačeného na obale tovaru.
- 2.4 Pre Kupujúceho podnikateľa môže byť lehota pre uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady vadného upravená odlišne, ak to je u daného typu tovaru výslovne uvedené, takto uvedená lehota má prednosť.
- 2.5 Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamacii. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
- 2.6 Keď je Kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.

3) Článok 3. Záručné podmienky

3.1 Kontrola tovaru pri prevzatí

- a) Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, je povinný a Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní zásielky prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s Kúpnuou zmluvou, s tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku Kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.
- b) Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: polystar@polystar.sk a spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou Predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje Kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však Predávajúcemu možnosť preukázať, že sa jedná o rozpor s Kúpnuou zmluvou.

3.2 Uplatnenie reklamácie

- a) Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).
- b) Miestom pre uplatnenie reklamácie je sídlo spol. PolyStar, s.r.o., Slovenská 13 A, Nové Zámky 940 01, Slovenská republika (ďalej len „sídlo Predávajúceho“).
- c) Kupujúci môže tovar s vadami na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu sídla Predávajúceho, avšak nie na dobierku. Reklamovaný tovar musí byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis vady a dostatočné kontaktné údaje Kupujúceho (hlavne spätočná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj vady tovaru. Tento postup je odporúčaný aj Kupujúcemu spotrebiteľovi, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.
- d) U Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, doloží doklad o reklamáci. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom tovare (ak tovar sériové číslo má). Tento postup je odporúčaný aj Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.
- e) Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia Kupujúceho od Kúpnej zmluvy bude Kupujúcemu vrátená Kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

3.3 Kompatibilita

- a) Predávajúci negarantuje plnú kompatibilitu predaných súčastí s inými neschválenými súčastami, ibaže je taká kompatibilita podobného tovaru obvyklá a nebolo by predávajúcim pri tovare výslovne uvedené, že je daný tovar kompatibilný iba s uvedeným zoznamom či nie je kompatibilný s uvedeným zoznamom.
- b) Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté použitím nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, ak takéto použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode na použitie. Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti (napr. bleskom) s výnimkou bežných odchýlok.

3.4 Výluky

- a) Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky, etikety, štítku či sériového čísla sa Kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie. Pečate, nálepky, etikety, štítky a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou produktu.
- b) Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
 - I) mechanickým poškodením tovaru,
 - II) elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok,
 - III) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
 - IV) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - V) ak bol tovar alebo jeho časť poškodená apod.,
 - VI) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
 - VII) prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov,
 - VIII) tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom,
 - IX) tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
 - X) použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu.
- c) Záruka sa nevzťahuje, Ak Kupujúci uzatvoril s Predávajúcim Kúpnu zmluvu na dodanie tovaru na mieru, nekonfekčné veľkosti alebo logo podľa predlohy, tento zakúpený tovar nemožno vrátiť z dôvodu reklamácie tovaru na mieru, veľkosti alebo loga podľa predlohy. Nekonfekčné veľkosti sú všetky typy pracovného oblečenia v iných rozmeroch ako v uvedenej tabuľke, rôznych farebných prevedeniach podľa požiadaviek klienta alebo zmena strihu napr. našitie vonkajšieho vrecka alebo zúženie nohavíc. Tovar na mieru, nekonfekčné veľkosti alebo logo podľa predlohy.
- d) Uplatňovanie nárokov zo zodpovednosti za vady tovaru sa nevzťahuje na vady spôsobené Kupujúcim počas bežného používania tovaru

- e) Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

3.5 Znečistený tovar

- a) Kupujúci sa vystavuje riziku zamietnutia reklamácie v prípade, ak je tovar alebo jeho súčasť znečistená alebo nespĺňa základné hygienické podmienky.

4) Článok 4. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1 Ak je Kupujúcim spotrebiteľ,

- a) Práva spotrebiteľa pri uplatnení zákonnej záruky
- I) ak ide o vadu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady, právo na výmenu vadného tovaru alebo vadnej súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny alebo odstúpenia od Kúpnej zmluvy,
 - II) ak ide o vadu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu vadného tovaru alebo odstúpenia od Kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie vady sa považuje najmä, ak rovnaká vada brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom vád sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri vady brániace jej riadnemu užívaniu,
 - III) ak ide o iné vady neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy,
- b) Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob (najmä v prípade, keď Kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci sa odstrániteľnej vady, ale predávajúci zistí, že ide o vadu neodstrániteľnú). Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúci poskytutej primeranej lehote, zvolí ho Predávajúci.
- c) V prípade zľavy z Kúpnej ceny nie je možné neskôr reklamovať tovar pre vadu, za ktorú bola zľava poskytnutá.
- d) Keď je Kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií Predávajúci rozhodne bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamáciu vrátane odstránenia vady Predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že vada na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná u Kupujúceho, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s Predávajúci upravuje Obchodní zákonník.
- e) Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, Predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak Predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša Predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť Predávajúci zamietnutá.
- f) Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.
- g) Predávajúci vydá Kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne po prijatí reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia

reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

4.2 Ak je Kupujúcim podnikateľ,

- a) Ak je Kupujúcim podnikateľ, Predávajúci sa zaväzuje o reklamácii rozhodnúť v lehote 40 dní od uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude Kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.
- b) Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha vady nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr tuto vadu reklamovať.
- c) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, Predávajúci je oprávnený vadný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaviť dobropis.
- d) Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, záručná doba sa predlžuje o dobu trvania reklamácie.
- e) V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do lehoty podľa VOP pre nákup, je Predávajúci oprávnený účtovať náklady za uskladnenie v zmysle VOP pre nákup.

5) Článok 5. Spoločné ustanovenia

- 5.1** Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.
- 5.2** Po vybavení reklamácie Predávajúci vydá písomný doklad o vybavení reklamácie. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu Kupujúceho.
- 5.3** Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady.
- 5.4** Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie či pri preplatení dobropisu je Kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bol tovar prijatý do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť OP alebo platným cestovným pásom. Ak je Kupujúci právnická osoba, výdaj tovaru alebo preplatenie dobropisu budú umožnené iba štatutárnemu orgánu danej právnickej osoby alebo osobe, ktorá sa preukáže overenou plnou mocou.

6) Článok 6. Spotrebný materiál

- 6.1** Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál alebo ak je tento materiál súčasťou zakúpeného tovaru, použije sa životnosť miesto záruky za akosť. Životnosť môže byť uvedená časovo, v dobe tovaru alebo počtom použitia, prípadne v počte vytlačených strán či inak obdobne špecifikovaná. Pri tovare môže byť uvedená viac ako jedna z týchto životností. K úspešnému uplatneniu reklamácie je nutné dodržať všetky uvedené podmienky.
- 6.2** Právo Kupujúceho reklamovať tovar v zákonnej záručnej lehote tým nie je dotknuté. Kupujúci však musí prihliadnuť k vyššie uvedeným skutočnostiam, pretože záruka sa nevzťahuje na opotrebenie spôsobené obvyklým používaním tovaru a nie je možné ju tak zameniť so životnosťou tovaru. Životnosť tovaru predstavuje náchylnosť k opotrebeniu spôsobenú obvyklým používaním. Pokiaľ tovar používate (nie vlastníte) dlhšie ako je obvyklá životnosť, je pravdepodobné, že vzniknutá vada je dôsledkom bežného opotrebenia, avšak nie je vylúčené, že sa skutočne jedná o záručnú vadu.

7) Článok 7. Záverečné ustanovenia

- 7.1** Tento reklamačný poriadok je platný od 01.09.2020 a ruší platnosť predchádzajúcich Reklamačných poriadkov.
- 7.2** Tento Reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle a na internetových stránkach Predávajúceho.

V Nových Zámkoch, dňa 06.08.2020

Copyright © 2020 PolyStar, s.r.o., všetky práva vyhradené.

PolyStar, s.r.o.