

Reklamačný poriadok

VŠEOBECNÉ PREDAJNÉ, DODACIE, MONTÁŽNE A ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE ZÁKAZNÍKOV SPOLOČNOSTI GREEN CLEANING s.r.o..

Sídlo spoločnosti: Osloboditeľov 2685/108, 962 21 Lieskovec,
IČO: 51 723 930, DIČ: 2021783390, IČ DPH:
SK2021783390

Zápis: v Obchodnom registri Okresného súdu Banská
Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 34625/S

Prevádzka spoločnosti: Neresnícká cesta 1240/20, 96001 Zvolen

Kontakt: tel: +421 911 088 098
e-mail: info@greencleaning.sk

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj
Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany
spotrebiteľa

Kontakt: tel: +421 48 412 49 69, +421 48 415 18 71, fax:
+421 48 412 46 93,
e-mail: bb@soi.sk

Časť 9. VZP - Reklamačný poriadok Zodpovednosť za chyby, Záruka, Reklamácie

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na produkty predávané spoločnosťou GREEN CLEANING s.r.o.

9.1. Spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. zodpovedá za chyby, ktoré má predaný produkt pri prevzatí zákazníkom. Spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. zodpovedá aj za chyby, ktoré sa vyskytnú počas záručnej doby, ak ďalej nie je ustanovené inak.

9.2. V prípade predaja produktov na súkromnú potrebu sa dĺžka záručnej doby riadi platnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka (§ 620

ods.1. Občianskeho zákonníka) a trvá teda **24 mesiacov** s výnimkami stanovenými Zákonom a začína plynúť odo dňa prevzatia produktu zákazníkom. Pokiaľ je produkt predávaný podnikateľovi a produkt kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi **záručnými podmienkami výrobcu** v súlade s §429 ods.2. Obchodného zákonníka.

V prípade, ak je potrebné uviesť zakúpený produkt do prevádzky a túto činnosť vykoná spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o., alebo osoba spoločnosťou GREEN CLEANING s.r.o. poverená, záručná doba začína plynúť odo dňa uvedenia produktu do prevádzky.

9.3. Záručná lehota uvedená v článku 9.2 týchto VZP sa predlžuje o dobu, počas ktorej nemohol zákazník tovar v záručnej dobe používať z dôvodu prevádzanej záručnej opravy spoločnosťou GREEN CLEANING s.r.o.

9.4. O dĺžke poskytnutej záruky vydáva spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. zákazníkovi záručný list. Ak to povaha produktu umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.

9.5. Nároky zo zodpovednosti za chyby produktu (ďalej len „reklamácia“) je zákazník oprávnený uplatniť písomne, vyplnením **Oznámenia o uplatnení reklamácie** a jeho odovzdaním spolu s reklamovaným produktom výlučne v prevádzkach spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o., alebo v autorizovaných zmluvných servisoch uvedených v príslušnom záručnom liste. V prevádzkach spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o., alebo v prevádzkach autorizovaných zmluvných servisov (ďalej určená osoba) je počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie, ktorý poučí zákazníka o jeho právach podľa §622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka¹⁾ v znení neskorších predpisov. Reklamáciu zákazník môže uplatniť aj prostredníctvom diaľkovej komunikácie, zaslaním formulára pre uplatnenie reklamácie e-mailom, doporučenou poštovou zásielkou, faxom. Záručné opravy je oprávnená vykonávať výhradne spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o., alebo jej autorizovaný zmluvný servis, uvedený v príslušnom záručnom liste.

9.6. **Oznámenie o uplatnení reklamácie** je umiestnené na príslušnej podstránke webovej stránky www.greencleaning.sk. Zákazník je povinný pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah chyby tovaru. Zákazník zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ustanovení §622 a 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Ak zákazník zasiela tovar na reklamáciu prepravnou službou, spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. odporúča poistiť zásielku. Zásielky na dobierku spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. nepreberá.

9.7. Ak ide o **chybu, ktorú možno odstrániť** bez toho, aby sa zhoršila kvalita a úžitkové vlastnosti produktu, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. je povinná chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu produktu, alebo ak sa chyba týka len súčastí produktu, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu, alebo závažnosť chyby. Spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný produkt za bezchybný, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

9.8. Ak ide o **chybu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez chyby, má zákazník právo na výmenu produktu, alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave, alebo pre väčší počet chýb produkt riadne užívať. Nemožnosťou produkt riadne užívať sa rozumie, keď je zákazník v dôsledku opakovane sa vyskytujúcej chyby, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb pomerne dlhý čas vylúčený z používania produktu, takže nemožno od neho spravodlivo požadovať, aby trpel také obmedzenie. Za väčší počet chýb predaného produktu možno spravidla považovať aspoň tri rôzne odstrániteľné chyby a za opätovný výskyt chyby vyskytnutie tej istej chyby po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Ak

ide o iné neodstrániteľné chyby, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

9.9. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v **Oznámení o uplatnení reklamácie** a v potvrdení o uplatnení reklamácie produktu podľa bodu 9.5. týchto reklamačných podmienok.

9.10. Na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré zo svojich práv v zmysle ustanovení §622 a 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje, je spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o., alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa §2 písm m) Zákona 250/2007 ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu produktu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (začiatku reklamačného konania). Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

9.11. Reklamačné konanie týkajúce sa produktu, ktorý sa dá doručiť spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o. začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledovné podmienky:

- a) doručenie čistého a kompletného predmetu reklamácie/produktu spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o.
- b) doručenie formulára pre uplatnenie reklamácie
- c) doručenie dokladu o kúpe
- d) doručenie záručného listu

9.12. Pri reklamačnom konaní týkajúcom sa produktu, ktorý sa nedá objektívne doručiť spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o., alebo ktorý je pevne zabudovaný, zákazník je okrem splnenia podmienok podľa predchádzajúceho bodu povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného produktu spoločnosťou GREEN CLEANING s.r.o., alebo treťou osobou určenou spoločnosťou GREEN CLEANING s.r.o..

Reklamačné konanie týkajúce sa produktu, ktorý sa nedá objektívne doručiť spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o., alebo ktorý je pevne zabudovaný, začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka produktu podľa tohto bodu. Ak však spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o., alebo určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany zákazníka nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia **Oznámenia o uplatnení reklamácie** spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o., reklamačné konanie začína dňom doručenia Formulára pre uplatnenie reklamácie spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o.

9.13. Spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. pri uplatnení reklamácie podľa článku 9.5 týchto VZP vydá zákazníkovi potvrdenie o prijatej reklamacii. Riadne a včas uplatnenú reklamáciu spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. vybaví v rámci reklamačného konania v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom diaľkovej komunikácie, spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. je povinná potvrdiť o uplatnení reklamácie doručiť zákazníkovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

9.14. V prípade, ak zákazník svojvoľne vykoná, alebo dá vykonať akýkoľvek zásah do zapojenia produktu neoprávnenej osobe, príp. osobe inej ako v článku 9.5 týchto VZP, spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. nezodpovedá za chyby produktu spôsobené takýmto neodborným zásahom a zákazník stráca záruku za akosť.

9.15. Spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. uplatnenú reklamáciu v súlade s ust. §-u 18 Zákona 250/2007 o ochrane spotrebiteľa zamietne, ak chyba produktu vznikla z nasledovných dôvodov:

- a) nevhodného alebo neodborného používania, chybnnej montáže, resp. neodborného uvedenia do prevádzky zákazníkom alebo tretími neautorizovanými osobami,
- b) obvyklého opotrebenia, nesprávnej alebo nedbalej manipulácie, neodborného zásahu alebo úpravy zariadenia,
- c) neprimeraného a nadmerného namáhania, použitia nevhodných/neodporúčaných prevádzkových prostriedkov a náplní, použitia nevhodných náhradných materiálov alebo dielov, chybných stavebných prác,
- d) nevhodných chemických, mechanických, elektrochemických alebo elektrických vplyvov.

9.16. Ak zákazník reklamáciu produktu uplatnil **počas prvých 12 mesiacov od kúpy** a spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o./určená osoba v prípadoch podľa bodov 9.14. a 9.15. zamietne na základe odborného posúdenia²⁾, spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. /určená osoba nevyžaduje od zákazníka úhradu nákladov na odborné posúdenie, alebo súvisiacich nákladov.

9.17. Ak zákazník reklamáciu produktu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. ju podľa bodov 9.14. a 9.15. zamietne, v doklade o vybavení reklamácie je uvedené, komu môže zákazník zaslať produkt na odborné posúdenie. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o. za chybu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia produktu záručná doba neplynie.

9.18. O vybavení reklamácie vydá spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o./určená osoba zákazníkovi písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania. Doklad spolu s produktom bude zákazníkovi odovzdaný osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej, kuriérskej alebo donáškovej služby, prípadne bude zaslaný e-mailom a zároveň bude vyzvaný k prevzatíu reklamovaného produktu.

Vo Zvolene, dňa 14.01.2020

Zmeny VZP bez predchádzajúceho upozornenia sú vyhradené.

1) § 622 Občianskeho zákonníka:

„(1) Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Zákazník môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu veci, alebo ak sa chyba týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti GREEN CLEANING s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.

(3) Spoločnosť GREEN CLEANING s.r.o. môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.“

§ 623 Občianskeho zákonníka:

„(1) ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.“

2) § 2 n) zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov:

„odborným posúdením je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou

alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§625 Občianskeho zákonníka)“