

REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodné spoločnosti

ELSA GROUP s.r.o.

so sídlom Praha 5 – Radotín, Vrážská 1496, PSČ 153 00

IČ: 272 12 483

zapísané v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel C, vložka 104856,

na predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej

adrese www.elsaslovakia.sk

Účel

Reklamačný poriadok spoločnosti ELSA GROUP, s.r.o. upravuje vzťah medzi spoločnosťou ELSA GROUP s.r.o., ako **predávajúcim** (na strane jednej) a odberateľom služby či tovaru, ako **kupujúcim** (na strane druhej) po dobu trvania záručnej doby na dodanú službu či tovar pre prípad, že dodaná služba či tovar bude vykazovať vady. Ďalej zakladá povinnosť predávajúceho zaisťovať pozáručný servis tovaru a upravuje podmienky jeho poskytovania.

VYMEDZENIE POJMOV

Kupujúci = spotrebiteľ alebo podnikateľ.

Kupujúci spotrebiteľ (alebo iba spotrebiteľ) = osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti (na rozdiel od predávajúceho), ani v rámci samostatného výkonu svojho povolania.

Kupujúci podnikateľ = kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom. Za neho sa považuje aj každá osoba, ktorá uzatvára zmluvy súvisiace s vlastnou obchodnou, výrobnou alebo obdobnou činnosťou či pri samostatnom výkone svojho povolania, prípadne osoba, ktorá koná v mene alebo na účet podnikateľa.

Obsah

1. Všeobecné ustanovenia.....	1
2. Spoločné ustanovenia.....	2
3. Záručné podmienky.....	2
4. Termíny a spôsob riešenia záručných opráv.....	2
5. Hlásenie záručných opráv.....	3
6. Pozáruční servis.....	3
7. Záverečné ustanovenia.....	3

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok sa riadi platnými zákonnými normami, predovšetkým zákonom číslo 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, prípadne tiež zákonom číslo 89/2012 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a vo vzťahu k spotrebiteľom podľa zákona číslo 634/1992 Zb. O ochrane spotrebiteľa tiež týmto zákonom v znení neskorších predpisov.
- 1.2. Reklamačný poriadok predávajúceho je verejne prístupným dokumentom predávajúceho. Pre každého zákazníka je dostupný na internetových stránkach predávajúceho, v sídle predávajúceho, v prevádzke predávajúceho a na vyžiadanie bude zákazníkovi poskytnutý v tlačenej podobe v aktuálnom znení platnom k dátumu vyhotovenia tlačovej kópie. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny Reklamačného poriadku v prípade zmeny zákonných noriem, ktorými sa Reklamačný poriadok riadi.

2. Spoločné ustanovenia

- 2.1. Dĺžka záručnej doby môže byť upravená odlišne od ustanovení Reklamačného poriadku na základe údajov, ktorý je uvedený v záručnom liste k výrobku, prípadne na dodacom liste, pokiaľ sa jedná o službu alebo výrobok, ku ktorému nebol vystavený záručný list, alebo môže byť odlišná dĺžka záručnej doby upravená zmluvne v rámci Všeobecných obchodných podmienok.
- 2.2. Ak dôjde k rozporu medzi údajmi o dĺžke záručnej doby, platí údaj uvedený v zmluve, ak nie je zmluva, potom platí údaj uvedený v záručnom liste. Pokiaľ nie je záručná doba uvedená v žiadnom z vyššie citovaných dokumentov, platí zákonná záručná doba.
- 2.3. Pokiaľ dôjde k rozporu medzi záručnými podmienkami uvedenými v záručnom liste a záručnými podmienkami uvedenými v tomto Reklamačnom poriadku, platia údaje uvedené v záručnom liste.
- 2.4. Uplatnenie záväzku predávajúceho, plynúceho z poskytnutej záruky, vyplýva zo zmluvy, záručného listu, typového listu alebo z dokladu o nadobudnutí či zaplatení tovaru alebo služby. Kupujúci je povinný na vyzvanie predávajúceho takýto doklad predložiť.
- 2.5. Kupujúci sa zaväzuje odovzdať predávajúcemu správu o reklamovanej poruche bez zbytočného odkladu, pri hlásení závady je povinný uviesť čo najpresnejšie popis závady a situácie, ktorá k vzniku závady viedla, ako aj všetky ostatné závažné fakty, ktoré môžu mať k vzniku závady vzťah.
- 2.6. Záručný servis je vykonávaný v prevádzke predávajúceho v Prahe 5, Vrážská 1496.
- 2.7. Materiál a prácu technika v záručnej dobe hradí predávajúci.
- 2.8. Záručná doba sa predlžuje o dobu od preukázateľného nahlásenia závady kupujúcim do odstránenia závady.

3. Záručné podmienky

- 3.1. Dodávaný tovar vybavuje predávajúci záručným listom, pokyny pre obsluhu a inštaláciu, ťažné zariadenia typovým listom a na vyžiadanie tiež vyhlásením o zhode alebo potvrdením schválenia o technickej spôsobilosti výrobku.
- 3.2. Záručná lehota na predané výrobky je 24 mesiacov. Na pevnosť nosnej časti ťažných zariadení (bez guľových čapov) poskytujeme **doživotnú záruku** pri prvej montáži za podmienky, že montáž vykonal autorizovaný servis poverený na montáž predávajúcim a boli dodržané pravidelné kontroly. Podmienky pre uplatnenie doživotnej záruky sú k dispozícii na adrese www.elsaslovakia.sk/dozivotni-zaruka/.
- 3.3. Záručná lehota na servisné práce je 3 mesiace. Na kódovanie riadiacich jednotiek poskytujeme bezplatne opätovné nakódovanie v rámci jedného roka od prvého úkonu.
- 3.4. Kupujúci nie je oprávnený vykonávať bez súhlasu predávajúceho akékoľvek zásahy do tovaru. Úprava tovaru, či akýkoľvek iný zásah, neuvedený v pokynoch na obsluhu alebo na inštaláciu, zadáva dôvod na zrušenie záruky tovaru.
- 3.5. Odporúčané montážne podmienky sú uvedené v záručnom liste k tovaru, prípadne aj v dokumentácii k nemu.
- 3.6. Povrchová korózia, alebo poškriabanie povrchovej úpravy (farby) sú vlastnosťami ťažných zariadení nie vadami tovaru. Prijímanie a vybavovanie reklamácií tovaru nie je týmto dotknuté.

4. Termíny a spôsob riešenia záručných opráv

- 4.1. Predávajúci sa zaväzuje začať práce vedúce k náprave reklamovanej skutočnosti v pracovné dni do 24 hodín po preukaznom nahlásení závady kupujúcim.
- 4.2. Miestom uplatnenia a riešenia reklamácie je prevádzka predávajúceho. Po dohode predávajúceho s kupujúcim môže byť stanovené iné miesto, napríklad v prípade, že kupujúci tovar či službu zakúpil za účelom ďalšieho predaja.
- 4.3. V prípade, že tretia osoba (napr. autoservis) diagnostikuje závadu na vozidle spôsobenú chybou tovaru dodaného predávajúcim, alebo jej partnermi, je kupujúci povinný tovar reklamovať u organizácie, kde ho zakúpil. Zásah tretej osoby do tovaru, jeho častí a/alebo elektrického alebo dátového vedenia zakladá dôvod na zrušenie záruky.
- 4.4. Predávajúci si vyhradzuje právo riešiť reklamáciu bezplatnou náhradou tovaru rovnakým tovarom alebo modernejším tovarom s parametrami zhodnými alebo vyššími.
- 4.5. Predávajúci v žiadnom prípade nenesie zodpovednosť za prípadné škody či ušlý zisk v priamej alebo nepriamej súvislosti s používaním dodaného tovaru alebo služby.

- 4.6. Dopravu reklamovaného tovaru k predávajúcemu hradí kupujúci. Kupujúci spotrebiteľ môže uplatniť právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s dodaním reklamovaného tovaru k predávajúcemu do jedného mesiaca po uplynutí lehoty, v ktorej treba vadu vytknúť. Dopravu tovaru späť ku kupujúcemu spotrebiteľovi hradí predávajúci.
- 4.7. Predávajúci sa zaväzuje, že reklamovanú závalu odstráni čo najrýchlejšie a bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa s kupujúcim spotrebiteľom nedohodne na dlhšej lehote. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná na odborné posúdenie vady a doba potrebná na dopravu reklamovaného tovaru k výrobcovi a späť. Lehota na odstránenie reklamovanej závalu u tovaru zakúpeného kupujúcimi podnikateľmi môže byť až 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

5. Hlásenie záručných opráv

- 5.1. Pre uplatnenie práva z chybného plnenia odporúčame vyplniť formulár "[Reklamačný protokol](#)" s identifikáciou reklamovaného tovaru, identifikáciou kupujúceho a popisom dôvodu reklamácie.
- 5.2. Kupujúci má možnosť uplatniť reklamáciu jedným zo spôsobov:
- 5.2.1. Osobne v prevádzke predávajúceho na adrese: ELSA GROUP s.r.o., Vrážská 1496, 153 00, Praha 5
- 5.2.2. Písomne doporučeným listom zaslaným na adresu spoločnosti ELSA GROUP s.r.o..
- 5.2.3. E-mailom zaslaným na adresu reklamace@elsagroup.cz

6. Pozáruční servis

- 6.1. Predávajúci sa zaväzuje vykonávať v rámci svojich možností pozáručný servis zariadenia a služieb, ktoré dodal a to za týchto podmienok:
- 6.1.1. Pozáručný servis je vykonávaný za úplatu.
- 6.1.2. Predávajúci začne práce smerujúce k oprave čo najrýchlejšie a bez zbytočného odkladu, vo väčšine prípadov v pracovné dni do 24 hodín po nahlásení závalu kupujúcim.
- 6.1.3. Požiadavka na pozáručný servis je možné uplatniť iba v prípade, že kupujúci má splnené všetky záväzky voči predávajúcemu.
- 6.1.4. Miestom riešenia závalu je prevádzka predávajúceho. Po dohode predávajúceho s kupujúcim môže byť stanovené iné miesto.
- 6.1.5. Predávajúci môže po dohode s kupujúcim riešiť závalu náhradou zariadenia modernejším zariadením s parametrami zhodnými alebo vyššími. Táto zmena si môže sprostredkovane vynútiť aj výmenu iných komponentov, ktorých sa pôvodne riešená závala netýka.
- 6.1.6. Predávajúci sa zaväzuje v rámci poskytovania pozáručného servisu odstrániť závalu čo najrýchlejšie a bez zbytočného odkladu, o termíne odstránenia poverený pracovník predávajúceho rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná na odborné posúdenie vady.
- 6.1.7. Spôsob hlásenia záručných väd kupujúcim je zhodný ako pri uplatňovaní reklamácií.
- 6.1.8. Podmienky pozáručného servisu môžu byť stanovené zmluvne na základe servisnej zmluvy medzi kupujúcim a predávajúcim.
- 6.1.9. Doprava tovaru je realizovaná na náklady kupujúceho.

7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Tento Reklamačný poriadok sa týka všetkých výrobkov, zariadení a služieb dodaných predávajúcim právnickým i fyzickým osobám na území Slovenskej republiky. Poskytovanie servisných služieb mimo územia Slovenskej republiky sa riadi zvláštnou dohodou medzi kupujúcim a predávajúcim