

1. Úvodné ustanovenie

- 1.1. Tento reklamačný poriadok vydáva spoločnosť MASH Integration, spol. s r.o., Obchodná 2501, 913 25 Trenčianska Turná, IČO: 45 618 933, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín v oddieli Sro, vložka číslo 23178/R (ďalej len „Zhotoviteľ“), ktorý je vypracovaný v súlade §273 zákona č.513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Zhotoviteľ týmto reklamačným poriadkom riadne informuje Objednávateľa o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2. Obchodné vzťahy pri predaji a poskytovaní služieb medzi Zhotoviteľom a Objednávateľom sa riadia podľa Všeobecných obchodných podmienok Zhotoviteľa (ďalej len VOP), Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka. Objednávateľ je právnická alebo fyzická osoba, pričom právnická osoba je vždy zastúpená fyzickou osobou.
- 1.3. Reklamačný poriadok:
- upravuje právne vzťahy, medzi Zhotoviteľom ako vykonávajúcou spoločnosťou a Objednávateľom, vznikajúce pri vybavovaní reklamácií správnosti a kvality tovarov a služieb dodaných Zhotoviteľom Objednávateľovi,
 - stanovuje zodpovednosť za vady tovarov a služieb dodaných Zhotoviteľom,
 - slúži ako správny postup pri uplatňovaní práv Objednávateľa.
- 1.4. Dodaný tovar alebo služba musia mať požadovanú kvalitu, množstvo, technické parametre a musia byť dodané bez väd, najmä musia zodpovedať záväzným technickým požiadavkám. Za vady, ktoré má dodávaný tovar alebo služba už pri prevzatí Objednávateľom, v plnej miere zodpovedá Zhotoviteľ. V prípade už použitého tovaru Zhotoviteľ nezodpovedá za vady vzniknuté nesprávnou montážou alebo používaním, alebo bežným opotrebením. Pri montáži tovaru je Objednávateľ povinný sa riadiť odporučením a pokynmi uvádzanými Zhotoviteľom. Pri tovare a službe, u ktorých bola znížená cena z dôvodu nejakej vady, o ktorej bol Objednávateľ informovaný, Zhotoviteľ už za túto vadu nenesie zodpovednosť.

2. Podmienky a postup pri reklamácii

- 2.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku Objednávateľa na preverenie správnosti a kvality tovarov a služieb dodaných Zhotoviteľom. Ak Objednávateľ zistí, že tovar alebo služby dodané Zhotoviteľom majú vadu (tzn., že nie sú dodané v plnom rozsahu a kvalite v súlade so zmluvou / faktúrou), môže uplatniť právo zo zodpovednosti za túto vadu (ďalej len reklamácia).
- 2.2 Reklamáciu je povinný Objednávateľ uplatniť bezodkladne ako sa vada prejaví a to formou písomnej žiadosti s uvedením typu Zariadenia, adresy prevádzky, popisom rozsahu, prejavov a povahy vady, ktoré doručí do sídla spoločnosti Zhotoviteľa (e-mail, pošta, fax, osobne). Poverený pracovník Zhotoviteľa potvrdí prijatie reklamácie, rozhodne a informuje Objednávateľa o postupe riešenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 48 hodín. Ak reklamácia neobsahuje požadované informácie a náležitosti, Zhotoviteľ má právo Objednávateľa vyzvať, aby v stanovenej lehote doplnil a spresnil požadované údaje s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neoprávnenú. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých Objednávateľ neposkytol požadované informácie a súčinnosť pri jej riešení.
- 2.3 Zhotoviteľ oboznámi Objednávateľa o výsledku reklamácie spravidla najneskôr do 30 dní od dňa prijatia reklamácie. Do tejto lehoty sa nepočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady, ktoré však nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Ak reklamáciu nie je možné z technických dôvodov vybaviť do 30 dní, uzatvorí Zhotoviteľ a Objednávateľ dohodu o vybavení reklamácie (požiadavky, dôvody, spôsob, termíny). Po uplynutí tejto lehoty ma Objednávateľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

2.4 Objednávateľ môže písomne oznámiť reklamáciu a uplatniť nárok na jej odstránenie u Zhotoviteľa kedykoľvek počas záručnej doby. Ak záručná doba už uplynula, považuje sa reklamácia zo strany Objednávateľa za neoprávnenú, nakoľko zaniká právo zo zodpovednosti za vady.

Záručná doba začína plynúť prevzatím dodaného tovaru alebo služby Objednávateľom a dĺžka jej trvania je stanovená:

- pre dodaný tovar 12 mesiacov, ak nie je inak stanovená v Kúpnej zmluve
- pre realizáciu nového diela/služby 6 mesiacov
- pre opravu, údržbu, servisný zásah (rozumie sa činnosť, ktorou sa odstraňujú vady vecí a následky ich poškodenia, alebo poškodenia vzniknuté ich opotrebovaním) 3 mesiace,
- osobitne špecifikáciou v uzatvorenej Kúpnej zmluve.

2.5 Objednávateľ pri vybavení oprávnenej reklamácie podľa typu vady má nárok:

• **Odstrániteľné vady**

Za odstrániteľné vady sa považujú také vady odstránením, ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti dodaného tovaru alebo služby. Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť Objednávateľ má právo na:

- a) bezplatné odstránenie vady,
- b) poskytnutie zľavy z ceny tovaru,
- c) bezplatnú výmenu veci (dodanie novej služby) alebo, ak sa vada týka len súčasti veci, má nárok na výmenu vadnej súčasti, ak tým predávajúcemu nevznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť závady,
- d) odstúpenie od zmluvy, ak Objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd, vec (službu) riadne používať.

• **Neodstrániteľné vady**

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby bolo možné dodaný tovar (službu) riadne používať ako bez vady, má Objednávateľ právo na:

- a) výmenu tovaru,
- b) odstúpenie od kúpnej zmluvy.

2.6 Náklady spojené s reklamáciou a odstránením jej príčin uhrádza v celom rozsahu:

- Zhotoviteľ v prípade, že reklamácia bola uznaná ako oprávnená
- Objednávateľ v prípade, že reklamácia nebola uznaná ako oprávnená a dôvod reklamácie bol spôsobený nevhodným používaním, neodbornou montážou a zásahmi, zanedbaním údržby, živelnými vplyvmi resp. úmyselne.

3. Vylúčenie zodpovednosti Zhotoviteľa

3.1 Zhotoviteľ nezodpovedá a neuzná reklamáciu ako oprávnenú pri zistení, že vada bola spôsobená nevhodným používaním, neodbornou montážou a zásahmi, poškodením ochranných známk, zanedbaním údržby, živelnými vplyvmi resp. úmyselne (nie predčasným opotrebovaním alebo vadou materiálu).

3.2 Zhotoviteľ upozorňuje, že pri zásahu tretej osoby počas záručnej doby, alebo počas reklamácie končí sa záručná doba a Objednávateľovi zaniká právo na reklamáciu.

4. Záverečné ustanovenia

4.1 Vzťahy Objednávateľa a Zhotoviteľa môžu byť upravené aj osobitnou zmluvou uzatvorenou medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom a v prípade rozporu medzi osobitnou zmluvou a týmto reklamačným poriadkom, platia ustanovenia osobitnej zmluvy.

4.2 Ak sa Zhotoviteľ a Objednávateľ nedohodnú inak, riadia sa právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom platnými predpismi Slovenskej republiky.

- 4.3 Práva zodpovednosti za vady, pri ktorých záručná doba začala plynúť pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona, sa posudzujú podľa doterajších platných predpisov.
- 4.4 Práva zodpovednosti za vady pri použitých veciach, pri ktorých záručná doba začala plynúť pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto reklamačného poriadku, sa posudzujú podľa doterajších právnych predpisov, ak k prevzatiu veci došlo pred dňom nadobudnutia účinnosti tohto zákona.
- 4.5 Zhotoviteľ je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi Zhotoviteľ zverejnením v priestoroch svojej prevádzky a na svojej internetovej stránke: www.mash-i.sk.

Tento reklamačný poriadok vydaný spoločnosťou MASH Integration, spol. s r. o., nadobúda platnosť a účinnosť dňom 15.1.2018.

V Trenčianskej Turnej, dňa 10.1.2018

Ing. Branislav Thurský, PhD.
Konateľ spoločnosti

Ing. Radoslav Minárik
Konateľ spoločnosti