

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti TERAIN, s.r.o., Hviezdoslavova 26, 010 02 Žilina, IČO: 46 849 033, DIČ: 2023603582

I. Všeobecné ustanovenia

- 1) Všetky zmluvné vzťahy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Zb. - Občiansky zákonník, zákonom č. 108/2000 Zb. – O Ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, a zákonom č. 209/2007 Zb. O ochrane spotrebiteľa. Ak nie je kupujúcim spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 513/1991 Zb – Obchodný zákonník. Všetky citované právne predpisy sa rozumejú v najnovšom znení.
- 3) Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo užíva služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti (pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti).
- 4) Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľ, je podnikateľ, ktorý nakupuje výrobky či užíva služby za účelom svojho podnikania. Tento kupujúci sa riadi obchodnými podmienkami v rozsahu, v ktorom sa ho týkajú, a Obchodným zákonníkom.

II. Nadobudnutie vlastníckeho práva, prechod nebezpečenstva škody

- 1) Vlastnícke právo k tovaru, prechádza na kupujúceho v čase, keď za tovar zaplatí, dostane pokladničný doklad a prevezme tovar od predávajúceho.

III. Zodpovednosť za vady, reklamácie, záruka

- 1) Kúpený tovar bude mať kvalitatívne vlastnosti ustanovené príslušnými právnymi predpismi a normami, prípadne vlastnosti obvyklé.
- 2) Na dodaný tovar poskytujú predávajúci kupujúcemu záruku za kvalitu, a to v dĺžke 24 mesiacov. Záručná lehota začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
- 3) Nároky kupujúceho z chýb tovaru (vrátane spôsobu vyriešenia reklamácie) sa riadia príslušnými všeobecnými záväznými predpismi, ktorým podlieha vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim podľa kúpnej zmluvy (ak je kupujúcim spotrebiteľ, tak hlavne Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľa, ak nie je kupujúcim spotrebiteľ, tak Obchodným zákonníkom).
- 4) Bližšie podmienky zodpovednosti za vady dodaného tovaru, ako aj spôsob uplatnenia reklamácie, reklamačné lehoty, nároky kupujúceho z chýb tovaru, sú podrobne upravené v reklamačnom poriadku predávajúceho. V tomto reklamačnom poriadku sú rovnako detailne upravené nároky kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, z chýb tovaru. Uzatvorením kúpnej zmluvy kupujúci výslovne potvrdzuje, že sa s týmto reklamačným poriadkom pred uzatvorením kúpnej zmluvy podrobne zoznámil. Na tento reklamačný poriadok bol kupujúci dostatočným spôsobom pred uzatvorením kúpnej zmluvy upozornený a mal možnosť sa s ním v plnom rozsahu znenia zoznámiť.
- 5) Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru vzniknuté po prechode nebezpečenstva škody na veci bez zavinenia predávajúceho, za chyby vzniknuté mechanickým poškodením, bežným opotrebovaním alebo v dôsledku nesprávneho zachádzania, skladovania, užívania, ako aj za chyby spôsobené kupujúcim alebo treťou osobou.

IV. Kontaktné údaje predávajúceho

spoločnosť TERAIN, s.r.o., Hviezdoslavova 26, 010 02 Žilina, IČO: 46 849 033, DIČ: 2023603582

kontaktný telefón: 0910782319 e-mail: jarojanicko@azet.sk

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosti dňa 1. 1. 2016.

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok účelne upresňuje postup zákazníka a spoločnosti TERAIN, s.r.o. v prípade, že napriek všetkému úsiliu spoločnosti TERAIN o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru, vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaného tovaru.

Článok I

Prevenčia

Odst.1: Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedal potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.

Odst.2: Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohoto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu.

Odst.3: Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

Článok II

Základné podmienky reklamácie

Odst.1: Spoločnosť TERAIN zodpovedá zákazníkovi za to, že predávaný tovar je bez chýb, že sa zhoduje s označením a propagáciou tovaru, popisujúcim jeho vlastnosti, účel a akosť.

Odst.2: Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe chyba, má zákazník právo tuto chybu reklamovať.

Odst.3: Chybou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného, alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, alebo nevhodná technológia.

Odst.4: Za chybu 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 užívateľom či treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.

Odst.5: Ak uplatní zákazník právo zo zodpovednosti za chyby predaného tovaru riadnym spôsobom, je vedúci, alebo ním poverený zamestnanec povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch v lehote do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa však nezapočítava doba, potrebná k odbornému posúdeniu chyby.

Odst.6: Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácií nebránia obecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar včistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Spoločnosť TERAIN je oprávnená odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obcej hygieny.

Odst.7: Reklamácia bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Vedúci, alebo ním poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so zákazníkom dohodnúť lehotu dlhšiu.

Odst.8: Zákazník je povinný po ukončení reklamačného konania prevziať predmet reklamácie. Ak tak neurobí do 6 mesiacov, bude komisionálne zlikvidovaný.

Článok III

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

Odst.1: Zákazník môže uplatniť reklamáciu priamo v sídle spoločnosti TERAIN, s.r.o., Hviezdoslavova 26, 010 02 Žilina alebo poštou na uvedenú adresu. Nákup reklamovaného tovaru preukazuje zákazník najlepšie nákupným dokladom.

Odst.2: Vedúci, alebo ním poverený pracovník je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za chyby uplatnil, o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o prevedení prípadnej opravy a o dobe jej trvania.

Odst.3: Akonáhle zákazník uplatní niektoré z práv zodpovednosti za chyby tovaru, napríklad právo na odstránenie chyby či zľavu, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s vedúcim, alebo ním povereným pracovníkom inak.

Článok IV

Lehoty pre uplatnenie reklamácie

Odst.1: Právo zo zodpovednosti za chyby musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutne nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa chyba objavila. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom používaní tovaru, môže zapríčiniť prehĺbenie chyby, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.

Odst.2: Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Spoločnosť TERAIN je povinná vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o prevedení opravy a o dobe jej trvania. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Pri výmene chybnej súčasti vzťahuje sa nová záručná doba na vymenenú súčasť.

Článok V

Odstrániteľné chyby

Odst.1: Za odstrániteľné chyby sa považujú také chyby, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.

Odst.2: V prípade výskytu odstrániteľnej chyby má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť TERAIN je povinná chyby odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Odst.3: O prevedení opravy rozhodne vedúci predaja alebo ním poverený pracovník a vyznačí alebo dohodne termín vyzdvihnutia opravy zákazníkom, pokiaľ sa nedohodnú inak (odoslanie poštou).

Odst.4: Zákazník môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru (možno vymeniť za akýkoľvek tovar), pokiaľ tým spoločnosti TERAIN nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom k cene tovaru, alebo závažnosti chyby.

Odst.5: V prípade chyby odstrániteľnej má zákazník právo na výmenu tovaru (možno vymeniť za akýkoľvek tovar) alebo na odstúpenie od zmluvy pokiaľ:

- reklamácia nebola vybavená do 30tich dní odo dňa jej uplatnenia a nedošlo k inej dohode
- zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie odstrániteľnej chyby po oprave, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb tovar riadne používať.
- o opätovné vyskytnutie chyby po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká chyba, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom chýb trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácia súčasne najmenej tri odstrániteľné chyby.

Článok VI

Neodstrániteľné chyby

Odst.1: Za neodstrániteľnú chybu sa považuje taká chyba, ktorú nemožno odstrániť, alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím ku všetkým rozhodným okolnostiam.

Odst.2: Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby bol tovar riadne užívaný ako tovar bez chyby má zákazník právo:

- požadovať výmenu tovaru za nový bezchybný (možno vymeniť za akýkoľvek tovar)
- alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy

Odst.3: V prípade, že charakter neodstrániteľnej chyby nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez chyby (napr. chyby estetické) a zákazník nežiada výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada ku charakteru chyby, stupňu a spôsobu opotrebovania výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

Za vadu sa nepovažuje - zatrhávanie a žmolkovanie materiálu (pri károvaných materiáloch, bukle, stromček , rybia kosť a pod.), je to dané charakterom materiálu.

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č.40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov (občiansky zákonník) a zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.