

REKLAMAČNÝ PORIADOK KÚPY TOVARU

Spoločnosť VÚB Leasing, a. s. so sídlom Mlynské nivy 1, 820 05 Bratislava 25, Slovenská republika, IČO: 31318045, IČ DPH: SK2020369626, DIČ: 2020369626, zapísaný v Obchodného registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 313/B (ďalej len „Spoločnosť“ alebo „predávajúci“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje spotrebiteľa (ďalej len „Klient“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe reklamácie výrobkov alebo služieb, vrátane údajov o tom, kde môže kupujúci uplatniť reklamáciu, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru, v súlade s ustanovením § 18 Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady c. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

Tento reklamačný poriadok je podľa ustanovenia § 18 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste, na Zákazníckom centre Spoločnosti. Kupujúcemu je dostupná aj prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho www.triangel.sk.

1.1 Reklamačný poriadok bližšie upravuje vzťahy a podmienky, ktoré vznikajú z titulu zodpovednosti za vady predávaného Tovar v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

1.2 Poučenie Klienta o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka a § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa:

a) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť;

b) Klient má právo namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar, ak sa vada týka len súčasti Tovar, má Klient právo požadovať výmenu takejto súčasti, ak s tým Spoločnosti nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady;

c) Spoločnosť je vždy oprávnená namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Klientovi nespôsobí závažné ťažkosti;

d) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Klient právo na výmenu Tovar alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. V prípade odstúpenia od Zmluvy má Klient právo na vrátenie zaplatenej čiastky. Tie isté práva prislúchajú Klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tovar riadne užívať;

e) ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny Tovar;

f) Spoločnosť nezodpovedá za vady Tovar, ktoré vznikli mechanickým poškodením silou alebo nárazom, taktiež nezodpovedá za vady, ktoré vznikli nesprávnym používaním, neodbornou manipuláciou, neoprávneným zásahom do Tovar, neodborným ošetrovaním, ako aj za vady Tovar, ktoré vznikli jeho bežným opotrebovaním.

1.3 Záručná doba je 24 mesiacov pokiaľ nie je pre konkrétny Tovar stanovená dlhšia záručná doba. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Tovar Klientom. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú Klient nemohol používať Tovar z dôvodu záručnej opravy. V prípade výmeny Tovar za nový Tovar, začína plynúť nová 24 mesačná záručná doba na vymenený Tovar.

1.4 Klient je oprávnený účinne uplatniť právo zo zodpovednosti za vady Tovar v prípade, ak uplatní reklamáciu v záručnej dobe na korešpondenčnej adrese Spoločnosti : VÚB Leasing, a. s., 29. augusta 3, 058 01 Poprad alebo v Autorizovanom servisnom stredisku Spoločnosti uvedenom na záručnom liste.

1.5 Postup uplatnenia reklamácie:

a) reklamáciu je Klient oprávnený uplatniť písomne kedykoľvek v záručnej dobe na adrese uvedenej v bode 1.4 alebo v Autorizovanom servisnom stredisku Spoločnosti alebo prostriedkami elektronickej komunikácie na adrese: reklamacie@vubleasing.sk;

b) pre prípad uplatnenia reklamácie v prevádzkarni Spoločnosti je Klient povinný:

(i) opísať rozhodujúce skutočnosti potrebné na uplatnenie reklamácie (najmä presne opísať vady Tovar) a predložiť poverenému zamestnancovi Spoločnosti Zmluvu alebo jej fotokópiu;

(ii) predložiť záručný list alebo jeho fotokópiu, ak bol súčasťou zásielky Tovar;

(iii) predložiť písomné stanovisko Autorizovaného servisného strediska s presným určením vady Tovar a to v prípade, len ak Klient pred uplatnením reklamácie u Spoločnosti využil možnosť uplatniť reklamáciu Tovar v Autorizovanom servisnom stredisku.

c) pre prípad uplatnenia reklamácie v Autorizovanom servisnom stredisku Spoločnosti uvedenom na záručnom liste je Klient povinný:

(i) kontaktovať Autorizované servisné stredisko osobne alebo telefonicky alebo písomne alebo prostriedkami elektronickej komunikácie;

(ii) predložiť záručný list alebo jeho fotokópiu;

(iii) predložiť doklad o kúpe tovaru (Zmluvu) v prípade, že k Tovar nebol doručený záručný list;
(iv) v prípade, ak sa jedná o bielu techniku dohodnúť s pracovníkom autorizovaného servisného strediska osobe alebo telefonicky alebo písomne alebo prostriedkami elektronickej komunikácie obhliadku Tovar u Klienta.

d) pre prípad uplatnenia reklamácie z dôvodu zámeny Tovar je Klient povinný:

(i) zaslať písomnú reklamáciu na adresu Spoločnosti uvedenej v bode 1.4

(ii) zaslať čiarový kód z obalu dodaného Klientovi, resp. kódové označenie doručeného Tovar.

1.6 V písomnej reklamácií a/alebo pri reklamácií uplatnenej prostriedkami elektronickej komunikácie je Klient povinný presne opísať vadu Tovar alebo spôsob akým sa predmetná vada Tovar prejavuje. Klient je zároveň povinný odovzdať reklamovaný Tovar s kompletným príslušenstvom a písomnou dokumentáciou Spoločnosti alebo Autorizovanému servisnému stredisku. V písomnej reklamácií Klient uvedie kontaktnú adresu (email, telefónne alebo faxové číslo), na ktorú bude Spoločnosťou vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie.

1.7 Po uplatnení reklamácie Klientom je Spoločnosť, ako predávajúci povinná poučiť Klienta, ako kupujúceho o jeho zákonných právach v zmysle § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Na základe zákonného poučenia zo strany Spoločnosti je Klient oprávnený zvoliť si zákonný spôsob vybavenia reklamácie. Na základe rozhodnutia Klienta podľa predchádzajúcej vety je Spoločnosť povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

1.8 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je Spoločnosť povinná vybaviť takúto reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Márnym uplynutím lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.

Ak Klient uplatnil reklamáciu Autorizovanom servisnom stredisku Spoločnosti ako určenej osoby na vybavenie reklamácie, je táto osoba oprávnená vybaviť reklamáciu iba odovzdaním opraveného výrobku Klientovi, inak je povinná reklamáciu postúpiť na vybavenie Spoločnosti ako predávajúcemu.

1.9 Spoločnosť je povinná v prípade, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní odo dňa neuznania reklamácie Tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.

1.10 Spoločnosť je povinná viesť evidenciu reklamácií a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia reklamácií musí obsahovať najmä údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

1.11 V prípade, ak sa v zásielke Tovar doručenej Klientovi nenachádza Záručný list a/alebo tento následne nebol Klientovi zaslaný a/alebo Záručný list nemá všetky podstatné obsahové náležitosti, je Klient povinný túto skutočnosť písomne oznámiť Spoločnosti. Spoločnosť na základe takto zaslaného písomného oznámenia zabezpečí zaslanie Záručného listu Klientovi

1.12 Ak dodaný Tovar nemá vlastnosti, o ktoré prejavil Klient záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým Spoločnosťou, náklady na jeho vrátenie a dodanie Tovar, ktorý zodpovedá Zmluve, ako aj všetky Klientom účelne vynaložené náklady v súvislosti s tým, znáša Spoločnosť.

1.13 Spoločnosť je povinná pri uplatnení reklamácie vydať Klientovi o tom potvrdenie. Spoločnosť je povinná o vybavení reklamácie vydať Klientovi písomný doklad a to najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

1.14 Reklamačné konanie, v prípade uplatnených vád Tovar Klientom nezbavuje Klienta povinnosti riadne splácať dohodnuté Splátky poskytnutého viazaného spotrebiteľského úveru.

1.15 V prípade nespokojnosti so spôsobom vybavenia reklamácie predávajúcim, má kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na uvedenú žiadosť kupujúceho odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. orgánu na príslušnému na alternatívne riešenie sporov. V Slovenskej republike je príslušným orgánom Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Zákazník môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.