

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE SPOTREBITEĽOV (ZODPOVEDNOSŤ ZA CHYBY, ZÁRUKA, REKLAMÁCIE)

Predávajúci / Zhotoviteľ:

Obchodné meno: ihtec s. r. o.
Sídlo: Okružná 6495/40, Bernolákovo 900 27
IČO: 56787278
Právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným
Zapísaný: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III,
odd.: Sro, vložka č.:185423/B

Emailová adresa: reklamacie@ihtec.sk
Poštová adresa: Okružná 6495/40, Bernolákovo 900 27
Webová stránka: www.ihtec.sk

(ďalej len „Zhotoviteľ“)

1. Zhotoviteľ zodpovedá za chyby tovaru / zhotoveného Diela na zákazku a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u Zhotoviteľa podľa tohto reklamačného poriadku.
2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento reklamačný poriadok a Všeobecné obchodné podmienky Zhotoviteľa.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar / zhotovené Dielo na zákazku, ktorý/á je predmetom uzavretej zmluvy (t.z. kúpnej zmluvy, zmluvy o dielo a pod).
4. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok predaný tovar / zhotovené Dielo sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 12 mesiacov a tieto reklamačné podmienky sa na uplatnenú reklamáciu nevzťahujú. Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania Diela Zhotoviteľom. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar / zhotovené Dielo z dôvodu záručnej opravy tovaru / zhotoveného Diela na zákazku.

5. Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru alebo po preukázaní chyby na zhotovenej veci na zákazku (napr. inštalácii). V prípade reklamácií elektrických zariadení a súčiastok, zhotovenej veci na zákazku (napr. inštalácie), je Zhotoviteľ oprávnený požadovať posúdenie technických podmienok zapojenia a miesta inštalácie výrobku. Na posúdenie miesta inštalácie môže Zhotoviteľ vyslať svojho technika. Ak sa Zhotoviteľovi alebo jeho dodávateľovi posúdenie inštalácie na mieste neumožní, záruka sa neposkytuje a Kupujúcemu nevznikajú akékoľvek nároky z titulu prípadných chýb tovaru / poskytnutej služby.

6. Reklamácie vybavuje Zhotoviteľ v pracovných dňoch a to osobne, alebo písomne. Ak tovar / zhotovená vec na zákazku vykazuje vady, Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu vyplnením reklamačného formulára na webovej stránke www.ihtec.sk/reklamacie (kliknutím sa zobrazí reklamačný formulár) alebo napísaním emailu s popisom reklamovaného produktu a druhom závady. Ten Kupujúci zašle na e-mailovú adresu **reklamacie@ihtec.sk** s predmetom „Reklamácia + číslo objednávky (resp. číslo faktúry)“. Žiadosť o reklamáciu bude zaevidovaná a Kupujúcemu budú zaslané ďalšie inštrukcie k priebehu reklamácie. V závislosti od typu závady tovaru a po posúdení Zhotoviteľom, môže byť závadný tovar doručený do sídla Zhotoviteľa na adresu ihtec, s. r. o., Okružná 6495/40 Bernolákovo 900 27 alebo bude závadný tovar prevzatý Zhotoviteľom priamo v mieste, kde bol tovar inštalovaný (v prípade inštalácie).

Pokiaľ kupujúci zásielku doručuje poštou, Zhotoviteľ odporúča zásielku s tovarom poistiť. Tovar zaslaný na dobierku Zhotoviteľ nepreberá. Zhotoviteľ odporúča tovar vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.

Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Zhotoviteľovi začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie vyplneného reklamačného formulára na webovej stránke www.ihtec.sk/reklamacie alebo doručený email na e-mailovú adresu **reklamacie@ihtec.sk** s predmetom „Reklamácia + číslo objednávky (resp. číslo faktúry)“ s popisom reklamovaného produktu a druhom závady.
- b) doručenie reklamovaného tovaru alebo jeho prevzatie v mieste inštalácie Zhotoviteľom, ak Zhotoviteľ posúdi, že je potrebná demontáž inštalovaného tovaru / zariadenia odborníkom (najmä v prípade vyhradených zariadení elektrických),
- c) doručenie dokladu o kúpe (v prípade ak si ho Zhotoviteľ vyžiada)

7. Zhotoviteľ vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru / zhotoveného Diela na zákazku vo forme emailovej správy alebo v inej písomnej

podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru / zhotoveného Diela na zákazku. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Zhotoviteľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané elektronicky, a to na uvedenú e-mailovú adresu Kupujúceho. Zhotoviteľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

8. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je Zhotoviteľ alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona (odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie) ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Zhotoviteľ kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (napr. emailovou správou alebo doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol.

9. Nárok na uplatnenie záruky u Zhotoviteľa kupujúcim nevzniká najmä:
- a) nepredložením dokladu o zaplatení tovaru / zhotoveného Diela,
 - b) uplynutím záručnej doby tovaru / zhotoveného Diela,
 - c) mechanickým poškodením tovaru / zhotoveného Diela spôsobeným kupujúcim,
 - d) používaním tovaru / zhotoveného Diela v podmienkach v rozpore s návodom na použitie tovaru,
 - e) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar / zhotovené Dielo,
 - f) neodborným zásahom do tovaru / zhotoveného Diela k tomu neoprávnenej osoby,

- g) bežným opotrebením tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru.

10. Zhotoviteľ je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru / odovzdaním opraveného Diela,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru / zhotoveného Diela,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru / zhotoveného Diela,
- e) písomnou výzvou na prevzatie Zhotoviteľom určeného plnenia,
- f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru / zhotoveného diela.

11. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar. Kupujúci v takomto prípade obdrží doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar.

12. Záručné opravy, ak vznikol nárok na uplatnenie záruky, sú bezplatné.

13. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Zhotoviteľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

14. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti. Zhotoviteľ môže vybaviť reklamáciu týmto spôsobom len ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

15. Zhotoviteľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

16. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo prislúcha kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

17. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

18. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby a vady popísané kupujúcim v reklamačnom formulári na uplatnenie reklamácie alebo v doručenom emaile.

19. Ak Zhotoviteľ vybaví reklamáciu odôvodneným zamietnutím reklamácie, a kupujúci sa domnieva, že chyba tovaru stále jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

20. Výmena tovaru za iný v prípade, že kupujúcemu nevyhovuje veľkosť, tvar, typ a pod., nie je možná.

V Bernolákove, dňa 31.03.2025

Stanislav Mošovský - konateľ