



P – 03/13

REKLAMČNÝ PORIADOK

1. VYDANIE

Január 2013

Riadený dokument	Číslo výtlačku: 01
Tento výtlačok je riadený dokument. Podlieha aktualizácii a jeho držiteľovi budú doručované všetky revízie.	Držiteľ: PVKE

	Preskúmal	Schválil
Funkcia	Predstaviteľ vedenia pre kvalitu a environment	Konateľ
Meno	Ing. Katarína Drahošová	Ing. Ján Hrabušaj
Podpis		
Dátum	2.1.2013	2.1.2013

Obsah

1 Účel.....	4
2 Oblasť platnosti.....	4
3 Pojmy a skratky.....	4
3.1 Pojmy	4
4 Zodpovednosti a právomoci.....	5
5 Proces reklamácie	5
5.1 Záručné podmienky.....	5
5.2 Záručná doba.....	7
5.3 Spôsob riešenia reklamácie	7
6 Záverečné ustanovenia.....	8
6.1 Účinnosť.....	8
6.2 Sankcie za porušenie.....	8
7 Prílohy.....	8

Prehľad platných zmien

Č. ZMENY	KAPITOLA	DÁTUM ZMENY	PRESKÚMAL Dátum, meno, podpis	SCHVÁLIL Dátum, meno, podpis

Rozdeľovník

Výtlačok č.1 je riadený dokument a je uložený na sekretariáte u predstaviťa vedenia pre kvalitu a environment, v elektronickej podobe na webovej stránke spoločnosti RCTT s.r.o. Bratislava. Ostatné výtlačky, ktoré nie sú podpísané a registrované na sekretariáte sú neriadené.

1 Účel

Účelom tohto poriadku je určiť jednotný postup pre vybavenie prijatej reklamácie tovaru alebo služby. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie a vzťah medzi predávajúcim a zákazníkom. Týka sa tovaru a služieb, ktoré spoločnosť RCTT s.r.o. Bratislava predala zákazníkom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv zákazníkov.

Súvisiace predpisy:

- Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

2 Oblasť platnosti

Tento dokument platí pre zodpovedného zamestnanca spoločnosti RCTT s.r.o. Bratislava, ktorí zabezpečuje spracovanie, riešenie a vybavenie reklamácie a záručnej opravy. Zákazník prijíma platnosť záručných a reklamačných podmienok prevzatím služby alebo tovaru u predávajúceho alebo prevzatím tovaru od prepravcu. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke predávajúceho.

3 Pojmy a skratky

3.1 Pojmy

predávajúci – spoločnosť RCTT s.r.o. Bratislava

reklamácia – uplatnenie práva zákazníka zo zodpovednosti za chyby tovaru alebo služby

sídlo predávajúceho – Teslova 19, Bratislava

vybavenie reklamácie – ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, dodaním služby, vrátením kúpnej ceny, vyplatením primeranej zľavy, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie

system – rádiokomunikačná sieť, ktorá sa skladá z časti Tetrapol, prenosovej časti a podpornej technológie

zákazník – subjekt, ktorý nakupuje tovar alebo používa služby, a uzavrel s predávajúcim zmluvu o kúpe tovaru, zmluvu o dielo alebo inú zmluvu (ďalej len „Zmluva“)

záručná doba – časový úsek, počas ktorého má zákazník nárok na bezplatné odstránenie chyby, za predpokladu dodržania záručných podmienok

zodpovedná osoba – pracovník poverený konateľom, ktorý u predávajúceho vybavuje reklamácie

4 Zodpovednosti a právomoci

Uplatňovanie a aktuálnosť tohto dokumentu u predávajúceho je v kompetencii zodpovednej osoby.

5 Proces reklamácie

Pri prevzatí tovaru zákazník obdrží preberací protokol. Daňový doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (faktúru a dodací list) obdrží zákazník najneskôr do 14 dní od prevzatia tovaru alebo služby. K reklamácií môže predávajúci od zákazníka požadovať predloženie daňového dokladu.

5.1 Záručné podmienky

1. Zákazník pri prevzatí tovar fyzicky skontroluje. Ak tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je tovar zákazníkovi predaný v poškodenom transportnom obale, je zákazník oprávnený tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok zákazníka na poskytnutie riadneho plnenia predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny.
2. V prípade, že sa po prevzatí tovaru zákazníkom vyskytnú v záručnej dobe chyby tovaru, môže zákazník uplatniť svoju oprávnenú reklamáciu.
3. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Zmluvy v prípade podstatného porušenia zmluvných podmienok. Ak nie sú v Zmluve stanovené, potom podľa ustanovení Obchodného zákonníka. Odstúpenie je voči predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie zákazníka o odstúpení od Zmluvy. V prípade odstúpenia od Zmluvy sa Zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.
4. Reklamácia tovaru sa uplatňuje v sídle predávajúceho.

5. Postup hlásenia poruchy systému a odstránenia poruchy systému záručným zásahom sa riadi Zmluvou.
6. Predávajúci v deň prijatia reklamácie tovaru vyplní Hlásenie reklamácie (príloha č. 1) o prijatí reklamovaného tovaru, v ktorom uvedie číslo reklamácie a presne zaznamená chyby tovaru. Zákazník obdrží kópiu Hlásenia reklamácie.
7. Reklamácie, vrátane odstránenia poruchy, musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 90 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci so zákazníkom v Zmluve nedohodnú inak. Po uplynutí tejto lehoty sa zákazníkovi priznávajú rovnaké práva akoby šlo o neodstrániteľnú chybu.
8. Reklamované zariadenia musia byť vrátené predávajúcemu riadne zabalené v originálnych obaloch a na vlastné náklady zákazníka. Náklady spojené s dopravou zariadení výrobcovi a ich opravou alebo výmenou sú hradené predávajúcim.
9. V prípade, že je reklamovaný tovar na náklady zákazníka doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku a dokumentáciu. Rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
10. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu tovaru v súlade s príslušným ustanovením zákona alebo Zmluvy a bezodkladné informovanie zákazníka o vybavení reklamácie v stanovenej lehote.
11. Spôsob vybavenia reklamácie tovaru sa zaznamená v Zázname o vybavení reklamácie (príloha č. 2). Zodpovedná osoba po riadnom vybavení reklamácie vyzve zákazníka, spôsobom s ním dohodnutým, k prevzatiu opraveného tovaru a kópie Záznamu o vybavení reklamácie.
12. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii. Posúdenie vykoná zodpovedná osoba.

Záruka zaniká:

- pri porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú
- pri strhnutí, pozmenení alebo poškodení typového a/alebo sériového čísla
- pri používaní tovaru v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k tovaru
- pri porušení povinností zákazníka plynúcich zo Zmluvy
- pri mechanickom poškodení alebo obvyklom opotrebení, alebo ak je podozrenie na poškodenie nekvalifikovanou osobou

- pri poškodení v dôsledku nesprávnej, neodbornej alebo neoprávnenej inštalácie alebo zásahu
- pri chybách vzniknutých pôsobením vonkajších udalostí a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou plnil zmluvné povinnosti
- pri chybách spôsobených chybami takých plnení alebo zariadení, ktoré nie sú predmetom Zmluvy
- pri chybách spôsobených náhradnými dielmi, ktoré nie sú pre daný tovar schválené výrobcom

Ak nastane niektorý z vyššie uvedených prípadov, urobí predávajúci analýzu finančných dopadov a pripraví pre zákazníka cenovú ponuku na odstránenie takýchto chýb.

13. Záruka sa nevzťahuje na spotrebný materiál.

5.2 Záručná doba

Predávajúci poskytuje na tovar a službu záruku v zmysle Obchodného zákonníka. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru alebo služby. Dĺžka záručnej doby sa riadi Zmluvnými podmienkami v súlade s platnými ustanoveniami Obchodného zákonníka. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej zákazník nemohol používať tovar alebo využívať službu z dôvodu záručnej opravy alebo záručného zásahu. Pre časti zariadení, ktoré boli opravené alebo vymenené v rámci záručnej doby, nezačne po ich oprave alebo výmene plynúť odznova samostatná záručná doba, ale sa na ne vzťahuje pôvodná záručná doba poskytnutá na zariadenie.

5.3 Spôsob riešenia reklamácie

Druhy reklamácií a ich vybavenie:

a) záručná reklamácia

Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby v sídle predávajúceho.

Záručná reklamácia sa vykoná v lehote podľa kap. 5.1.7 tohto poriadku a to záručnou opravou alebo výmenou tovaru za bezchybný (vzhľadom na neustály technický vývoj aj výrobkom iného typu s podobnými alebo lepšími technickými parametrami), alebo poskytnutím náhradného plnenia. Všetky záručné opravy a záručné zásahy uplatnené oprávnene sú bezplatné.

V prípade, že sa zákazník dohodol s predávajúcim na riešení reklamácie spôsobom vrátenia tovaru a následného dobropisu, zákazník vráti tovar v pôvodnom a neporušenom balení.

b) neoprávnená reklamácia

Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť vo všetkých prípadoch popísaných v kap. 5.1 v bode 12 ak Zmluva nestanovuje inak. V prípade neoprávnenej reklamácie budú predávajúcemu nahradené jeho reálne náklady spojené s vybavením reklamácie.

6 Záverečné ustanovenia

6.1 Účinnosť

Poriadok nadobúda účinnosť dňom vydania.

6.2 Sankcie za porušenie

Následky plynúce z nedodržania tohto poriadku sú stanovené v kap. 5.3 v bode b).

7 Prílohy

Príloha č. 1 Hlásenie reklamácie

Príloha č. 2 Záznam o vybavení reklamácie