

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok upresňuje postup zákazníka (ďalej len kupujúceho) a spoločnosti J.A.P. Slovakia, s.r.o. (ďalej len predávajúceho) v prípade, že cez akékoľvek úsilie spoločnosti J.A.P. Slovakia, s.r.o. o zachovanie vysokej kvality ponúkaných výrobkov vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaného výrobku.

V prípade reklamácie platí tento reklamačný poriadok vydaný na základe zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Predávajúci nie je vo vzťahu ku kupujúcemu viazaný žiadnym kódexom chovania sa v zmysle ustanovenia § 53a odst. 1 zákona 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka.

II. Povinnosti predávajúceho

1. Predávajúci je povinný kupujúcemu dodať tovar, odovzdať doklady, ktoré sa na tovar vzťahujú a umožniť kupujúcemu nadobudnúť vlastnícke práva k tovaru.
2. Predávajúci je povinný dodať tovar v množstve, akosti a vyhotovení ako určuje zmluva a musí ho zabaliť alebo vybaviť na prepravu vhodným spôsobom a odovzdať kupujúcemu doklady, ktoré sú potrebné na prevzatie a užívanie tovaru.
3. Kupujúci nadobudne vlastnícke práva k tovaru, len čo tento tovar zaplatí.
4. Podstatné porušenie zmluvy zo strany predávajúceho predpokladá, že predávajúci v čase uzavretia zmluvy vedel alebo v tomto čase s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, bolo rozumné predvídať, že druhá strana nebude mať záujem na plnení predávajúceho pri takomto porušení zmluvy. Ak nie sú tieto kritériá podstatného porušenia zmluvy splnené, ide o nepodstatné porušenie. V pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy je nepodstatné.
5. Škodou na veci sa rozumie strata, zničenie, poškodenie alebo znehodnotenie veci bez ohľadu na to, z akých príčin k nim došlo.

III. Nebezpečenstvo škody na tovare

1. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo ak tak neurobí včas, v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci poruší zmluvu tým, že tovar neprevezme.
2. Ak je predávajúci podľa zmluvy povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste na prepravu tovaru kupujúcemu, prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním dopravcovi v tomto mieste.
3. Kupujúci je povinný prehliadnúť tovar podľa možností čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare. Vady zjavné je kupujúci povinný reklamovať bez zbytočného odkladu – najneskôr však do 5-tich dní od prevzatia tovaru. V opačnom prípade jeho nárok na uplatnenie si reklamácie zaniká. Vady skryté je kupujúci povinný reklamovať najneskôr do 15-tich dní od okamžiku kedy vady zistil – najneskôr však do 24 mesiacov od dátumu dodania a prevzatia. Pri určovaní oprávnenosti

reklamácie pri skrytých vadách sa vychádza z technických a výrobných noriem firmy J.A.P . spol. s.r.o. vypracovaných na základe platných noriem.

4. V prípade, ak si kupujúci tovar neprehliadne v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovar, môže si uplatniť nárok z väd zistených pri tejto prehliadke len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v prechode nebezpečenstva škody na tovar. Pri prevzatí tovaru od prepravcu je kupujúci povinný skontrolovať hlavne neporušenosť obalov, či nedošlo k poškodeniu tovaru pri preprave. V prípade akýchkoľvek závad je povinný ich okamžite nahlásiť prepravcovi a tieto závady zapísať do prepravného listu. V prípade zistenia porušenia obalu zodpovedajúceho o neoprávnenom vniknutí do zásielky nemusí kupujúci zásielku od prepravca prevziať. Podpisom dodacieho listu kupujúci potvrdzuje, že zásielka spĺňala všetky podmienky a náležitosti a na prípadnú neskoršiu reklamáciu ohľadne porušenia obalu zásielky nebude braný zreteľ.
5. Ak kúpna zmluva zahŕňa povinnosť predávajúceho odoslať tovar, ale predávajúci nie je povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, keď sa tovar odovzdá prvému dopravcovi na prepravu v mieste určenia.
6. Škoda na tovare, ktorá vznikla po prechode jej nebezpečenstva na kupujúceho, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže ku škode na tovare došlo v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho. Tieto účinky nenastanú, ak kupujúci využil svoje právo požadovať dodanie náhradného tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť.

IV. Vady tovaru

1. Ak predávajúci poruší svoju povinnosť podľa čl. II. ods. 2 tohto reklamačného poriadku, má tovar vady. Za vady tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru než určuje zmluva a vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru.
2. Ak z prepravného dokladu, dokladu o odovzdaní tovaru alebo z vyhlásenia predávajúceho vyplýva, že dodáva tovar v menšom množstve alebo len časť tovaru, nevzťahujú sa na chýbajúci tovar ustanovenia o vadách tovaru.
3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých kupujúci v čase uzavretia vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré mal mať podľa zmluvy.
4. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo záruky za akosť, tým nie sú dotknuté.
5. Predávajúci zodpovedá taktiež za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po tejto dobe, ak je spôsobená porušením jeho povinností.

V. Záruka za akosť

1. Zárukou za akosť tovaru preberá predávajúci písomne záväzok, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.
2. Prevzatie záväzku za záruky vyplýva zo zmluvy alebo záručného listu. Dĺžka záručnej doby alebo doba trvanlivosti alebo použiteľnosti dodaného tovaru je vyznačená na jeho obale. Ak je v zmluve alebo záručnom liste predávajúceho uvedená odlišná záručná doba, platí táto doba.
3. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru, ak zo zmluvy alebo záručného listu nevyplýva niečo iné. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia.
4. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

5. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s pomocou ktorých predávajúci plnil svoj záväzok.
6. Záruka sa nevzťahuje na chybu, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena.
7. Ak pri reklamácii dôjde k výmene tovaru, záručná doba začína plynúť znova od prevzatia nového tovaru.
8. Dĺžka záručnej doby predávajúceho je stanovená pre jednotlivé skupiny produktov nasledovne:
 - Sťahovacie schody 24 mesiacov
 - Puzdra pre zasúvacie dvere 10 rokov
 - Skryté zárubne 60 mesiacov
 - Zábradlie 24 mesiacov
 - Grafosklo 48 mesiacov
 - Dvere Master a Strong 24 mesiacov
 - Hliníkové Zárubne Silence 24 mesiacov
 - Ostané výrobky zo skla 24 mesiacov
 - Pojazdy „zámky, kovanie“ 24 mesiacov
 - Schodiská 24 mesiacov
 - Príslušenstvo 24 mesiacov

VI. Povinnosti kupujúceho

1. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar podľa možnosti čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare, pričom sa prihliadne na povahu tovaru.
2. Ak je tovar predávajúcemu odosielaný, môže sa prehliadka odložiť až do doby, keď je tovar dopravený do miesta určenia.
3. Ak kupujúci tovar neprezrie alebo nezariadil, aby sa prevzal v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

VII. Reklamácia väd

1. Kupujúci je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu, po tom, čo:
 - 1.1. kupujúci vady zistil,
 - 1.2. kupujúci pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, ktorú je povinný uskutočniť.
2. Ak si kupujúci túto svoju povinnosť nesplní v stanovených lehotách právo kupujúceho z väd tovaru sa nemôže priznať v súdnom konaní.
3. Predávajúci sa zaväzuje vady odstrániť v čo najkratšom možnom čase, najneskôr do 30-tich dní odo dňa uplatnenia si reklamácie, pokiaľ sa predávajúci nedohodne s kupujúcim na dlhšej dobe.
4. O vybavení reklamácie je kupujúci vyrozumiený prostredníctvom e-mailu alebo písomnou formou. V prípade, že je reklamovaný výrobok zasielaný späť, je k nemu priložený servisný list zo servisného strediska, prípadne písomné vyjadrenie k reklamácii, pokiaľ je to potrebné.
5. Kupujúci má právo, aby vada na výrobku bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci sa zaväzuje po uplynutí záručnej doby poskytovať pozáručný servis.

VIII. Nároky z väd tovaru pri podstatnom porušení zmluvy

1. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže kupujúci:
 - 1.1. požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru,
 - 1.2. požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
 - 1.3. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny,

- 1.4. alebo odstúpiť od zmluvy.
2. Voľba medzi týmito nárokmi z vád tovaru patrí kupujúcemu len, ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení vád alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho. V opačnom prípade má nároky z vád tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
3. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť.
4. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.
5. Oprávnená reklamácia je predávajúcim uhradená maximálne v plnej výške reklamovanej hodnoty tovaru. Iné nároky na reklamu sú vylúčené. V prípade neoprávnenej reklamácie je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu náklady spojené s posúdením oprávnenosti jeho reklamácie (skúšky nezávislých laboratórií, cestovné náklady a pod.).

IX. Nároky z vád pri nepodstatnom porušení zmluvy

1. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať:
 - 1.1. dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných vád tovaru,
 - 1.2. zľavu z kúpnej ceny.
2. Ak kupujúci požaduje odstránenie vád tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie vád uplatniť iné nároky z vád tovaru, okrem nároku na náhradu škody.
3. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v tejto lehote môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, na čo však musí predávajúceho vopred upozorniť.
4. Pokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy podľa predchádzajúceho odseku, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru, zvoleným spôsobom odstránenia vád však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.
5. Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať, aby mu na jeho náklady kupujúci vrátil vymieňaný tovar v stave, v akom mu ho dodal.
6. Nárok na zľavu z kúpnej ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal mať tovar bez vád a hodnotu, ktorú mal mať tovar dodaný s vadami, pričom pre určenie hodnôt je rozhodujúci čas, v ktorom sa malo uskutočniť riadne plnenie.
7. Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenia výrobkov, neodborné zásahy do mechanizmov a zariadení.

X. Miesto uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciu výrobku si uplatňuje kupujúci u predávajúceho písomnou formou (fax, email, poštou alebo osobne predaným oznámením v sídle spoločnosti).
2. Písomná reklamácia musí minimálne obsahovať tieto informácie:
 - Názov (meno kupujúceho),
 - Jednoznačný a zrozumiteľný popis chyby,
 - Číslo zákazky predávajúceho, číslo objednávky,
 - Druh tovaru, rozmer, počet ks, prípadne iné bližšie špecifikácie,
 - Kontaktný telefón na kompetentnú osobu s ktorou je možné reklamáciu riešiť,
 - Vlastný návrh riešenia (nový výrobok, zľava, oprava výrobku).

XI. Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje, ktoré sú poskytnuté kupujúcim, sú zhromažďované, spracovávané a uschovávané v súlade s platnými predpismi SR a podľa zákona č. **122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov** a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Kupujúci súhlasí so spracovaním týchto svojich osobných údajov: meno a priezvisko, adresa bydliska, identifikačné číslo, daňové identifikačné číslo, adresa elektronickej pošty, telefónne číslo (ďalej všetko len ako „osobné údaje“).
3. Kupujúci súhlasí so spracovaním osobných údajov predávajúcemu a to ako pre účely realizácie práv a povinností z kúpnej zmluvy tak aj pre účely zasielania informácií a obchodných správ predávajúcemu.
4. Osobné údaje budú spracované po dobu neurčitú. Osobné údaje budú spracovávané v elektronickej podobe automatizovaným spôsobom alebo v tlačovej podobe neautomatizovaným spôsobom.
5. V prípade, ak by sa kupujúci domnieval, že predávajúci uskutočňuje spracovanie jeho osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou súkromného a osobného života kupujúceho, alebo v rozpore so zákonom, hlavne ak sú osobné údaje nepresné a vzhľadom na ich účel spracovania,, môže požiadať predávajúceho o vysvetlenie, prípadne môže požadovať, aby predávajúci odstránil takto vzniknutý stav.
6. V prípade požiadavky kupujúceho o informáciu o spracovanie svojich osobných údajov, mu je predávajúci povinný podať túto informáciu.
7. Kupujúci súhlasí so zasielaním informácií súvisiacich s tovarom, službami, alebo firmou predávajúceho na elektronickú adresu kupujúceho a ďalej súhlasí so zasielaním obchodných informácií predávajúceho na elektronickú adresu kupujúceho.

XII. Osobitné ustanovenia o účinkoch odstúpenia od zmluvy

1. Kupujúci nemôže od zmluvy odstúpiť, ak vady včas neoznámil predávajúcemu.
2. Účinky odstúpenia od zmluvy nevzniknú alebo zaniknú, ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave, v akom ho dostal. Toto však neplatí, ak:
 - 2.1. nemožnosť vrátenia tovaru v stave tam uvedenom nie je spôsobené konaním alebo opomenutím kupujúceho, alebo,
 - 2.2. k zmene stavu tovaru došlo v dôsledku prehliadky riadne vykonanej za účelom zistenia väd tovaru,
 - 2.3. pred objavením väd kupujúci tovar alebo jeho časť predal, alebo tovar úplne alebo sčasti spotreboval alebo ho pozmenil pri jeho obvyklom použití.
3. V prípade uvedenom v ods. 2 bod 2.3., je kupujúci povinný vrátiť nepredaný alebo nespotrebovaný tovar alebo pozmenený tovar a poskytnúť predávajúcemu náhradu do výšky, v ktorej mal z uvedeného použitia prospech.

XIII. Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok spoločnosti J.A.P. Slovakia, s.r.o. je k nahliadnutiu v sídle spoločnosti na Zadunajskej ceste 12 v Bratislave a na adrese www.jap.sk

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.6.2016.

Marcel Kamenec
Riaditeľ spoločnosti