

## **Reklamačný poriadok podľa zákona 250/2007, O ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Z.z.**

**„Firma“ , DACHPlus s.r.o., Nová 544/409, 956 07 Veľké Ripňany**

### **Článok I**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie**

- Ak zákazník zistí, že poskytnuté služby sú chybné alebo nedostačujúce, má právo tieto reklamovať. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamované služby alebo služby s nimi súvisiace reklamoval bez zbytočného odkladu u obsluhujúceho požičovne náradia
- Právo na reklamáciu zanikne, ak nebolo uplatnené ihneď po poskytnutí služby.
- Zákazník pri uplatňovaní reklamácie predloží doklad o vykonaní služby, prípadne aj vec, u ktorej chybu reklamuje.

### **Článok II**

#### **Miesto uplatnenia reklamácie**

- Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu priamo v prevádzke Nová 769/409A, 956 07 Veľké Ripňany u obsluhujúceho alebo u vedúceho prevádzky.
- Vedúci prevádzky alebo ním poverený pracovník, ktorý reklamácie prijíma, oboznámi zákazníka s platnými predpismi a normami, ktoré prenajímanie strojov upravujú.
- Ak nie je možné reklamáciu vybaviť okamžite, je so zákazníkom spísaný záznam teda reklamačný protokol, v ktorom sa uvedie predmet reklamácie s termínom jej vybavenia. Kópiu reklamačného protokolu obdrží zákazník.

### **Článok III**

#### **Zodpovednosť predávajúceho**

- Pri poskytovaní služieb predávajúci zodpovedá za to, že poskytnuté služby sú v súlade s platnými predpismi a normami, ktoré prenajímanie strojov upravujú, t.j. že poskytnuté služby majú svoju kvalitu.
- Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za služby, ktoré sa prejavujú ako nedostačujúce s platnými predpismi a normami, ktoré prenajímanie strojov upravujú.
- O prijatej reklamacii sa musí zákazníkovi vystaviť doklad teda reklamačný protokol s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aká služba alebo s ňou súvisiace služby sú reklamované, kedy a kde bola reklamovaná služba uplatnená.
- Ak zákazník reklamuje službu alebo s ňou súvisiace služby, je vedúci prevádzky alebo jeho poverený zástupca povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto trojdennej lehoty k rozhodnutiu o reklamacii sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá sa vedúci prevádzky, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného majiteľa, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

## **Článok IV**

### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

- Predávajúci, teda poskytovateľ služby alebo služby s ňou súvisiacou, zodpovedá za nekvalitné služby teda tie ktoré sú v rozpore s platnými predpismi a normami, ktoré prenajímanie strojov poskytujú.
- Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať doklad o zaplatení služby. Zákazníkovi sa vysvetlí, že k vybaveniu reklamácie postačuje doklad o zaplatení služby.
- Doklad o zaplatení služby, obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, teda obsah služby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak doklad o zaplatení, neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť reklamácie.

## **Článok V**

### **Spolupráca zákazníka pri vybavovaní reklamácie**

- Je potrebné aby zákazník poskytol pracovníkom vybavujúcim reklamácie konkrétne a hodnoverné informácie.

## **Článok VI**

### **Práva spotrebiteľa**

- Pri nekvalitne poskytnutých službách alebo službách súvisiacich s nimi, ktoré zákazník uplatní v priebehu prenájmu alebo bezprostredne po prenájme, má právo na okamžité odstránenie nedostatku bezplatne, riadne a v čase počas prenájmu.
- Predávajúci je povinný nedostatok bez zbytočného odkladu odstrániť.
- Pri nedostatkoch, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má spotrebiteľ právo:
  - na výmenu veci, teda výmenu služby alebo
  - požadovať vrátenie zaplatenej zábezpeky (predávajúci je povinný vrátiť zákazníkovi zaplatenú zábezpeku)
- Právo na výber možnosti má spotrebiteľ.

## **Článok VI**

### **Predmet reklamácie**

- Na úseku služieb obsluhy má právo zákazník požadovať bezplatné a včasné odstránenie:
  - chybného vybavenia
  - odstránenie poruchy technického charakteru.

Vo Veľkých Ripňanoch, dňa 1.6.2016