



ESAB spol. s r.o.

zapísaná v obchodnom registri na Mestskom súde Bratislava III., odd. Sro, vložka č. 3162/B

Solution Partner

Automation

SIEMENS

✉ Vajnorská 134/B, 831 04 Bratislava - mestská časť Nové

☎ 02/4910 3711, Fax: 02/4910 3734

e-mail: esab@esab.sk

<http://www.esab.sk/>

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I – Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na zakúpený tovar/službu od distribútora ESAB spol. s r.o., so sídlom: Vajnorská 134/B, IČO: 313 286 28, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., odd.: Sro, vložka č. 3162/B.

1.2. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre Poskytovateľa aj Užívateľa.

1.3. Týmto reklamačným poriadkom Poskytovateľ informuje Užívateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

1.4. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa.

1.5. Momentom zaplatenia ceny za objednaný tovar Užívateľ vyhlasuje, že bol oboznámený s týmto reklamačným poriadkom.

1.6. Lehota na vybavenie reklamácie – najneskôr do 30 dní odo dňa oficiálneho prijatia reklamácie Poskytovateľa od Užívateľa (vrátane protokolu a potrebných príloh)

Článok II – Výklad pojmov

2.1. **Poskytovateľom** sa rozumie obchodná spoločnosť ESAB spol. s r.o., so sídlom: Vajnorská 134/B, IČO: 313 286 28, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., odd.: Sro, vložka č. 3162/B. (ďalej len „Poskytovateľ“).

2.2. **Užívateľom** sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá zakúpila od poskytovateľa tovar/službu a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Užívateľ“).

2.3. **Spotrebiteľom** sa rozumie Užívateľ (fyzická osoba, PO), ktorá využíva tovar pre vlastnú potrebu.

2.4. **Tovarom** sa rozumie tovar ponúkaný Poskytovateľom.

2.5. **Službou/Servisom** sa rozumejú služby ponúkané Poskytovateľom, a to služby spojené s uvedením tovaru do prevádzky/chodu:

- servisné práce v zmysle objednávky
- projektovanie a programovanie
- školenia

2.6. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady tovaru v stanovenej lehote

2.7. **Postup reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania:

1. Prijímací protokol (podpísaný a opečiatkovaný) zaslaný Užívateľom Poskytovateľovi
1. Odstránenie vady (oprava)
2. Výmena tovaru za iný/náhradný po dobu vybavenia reklamácie alebo nový
3. Vrátenie účtovanej ceny
4. Vyplatenie primeranej zľavy z ceny účtovanej za tovar/službu/
5. Odôvodnené zamietnutie reklamácie

Článok III – Zodpovednosť za vady

3.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že tovar ponúkaný Užívateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu v súlade s charakterom ponúkaného tovaru.

3.2. Poskytovateľ zodpovedá za to, že služba ponúkaná Užívateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkanej služby v súlade s charakterom ponúkanej služby s uzavretou prípadnou objednávkou/ zmluvou o dielo /špecifikami a podmienkami a pod.

3.3. Poskytovateľ zodpovedá za vady ponúkaného tovaru po dobu 12 mesiacov od jeho prevzatia Užívateľom, ak nie je uvedené inak. Záručná doba je vždy upresnená v ponuke/resp. na faktúre/.

Článok IV – prevzatie tovaru/balíkov od prepravnej služby

4.1. Poskytovateľ nezodpovedá za vady spôsobené pri prevoze tovaru na adresu Užívateľa. Užívateľ má pri preberaní zásielky povinnosť obhliadnuť doručovaný tovar a v prípade viditeľného vonkajšieho poškodenia zásielky túto skutočnosť zaevidovať, urobiť fotodokumentáciu, resp. neprebrať viditeľne poškodenú zásielku a urobiť o tom záznam.

4.2. Nahlásenie poškodenia, čiastočnej alebo úplnej straty Zásielky podáva Užívateľ (alebo v súčinnosti s Poskytovateľom) dopravnej spoločnosti písomne najneskôr do 2 pracovných dní, nasledujúcich po obdržaní zásielky.

4.3. Prijemca je povinný v prípade poškodenia alebo zničenia Zásielky uschovať pôvodné balenie Zásielky k nahliadnutiu dopravnej spoločnosti a k zhotoveniu fotodokumentácie. Ak príjemca nevie preukázať pôvodné balenie, stáva sa jeho nárok na náhradu škody neplatným.

Článok V – prevzatie tovaru/služby Užívateľom od Poskytovateľa

5.1. Poskytovateľ pri osobnom odovzdávaní tovaru zakúpeného Užívateľom vyhotovuje tzv. Dodací list /resp. Odovzdávací protokol, kde Užívateľ svojim podpisom potvrdzuje že tovar prevzal a skontroloval ako obal, tak vizuálne samotný odovzdávaný tovar. Zakúpený tovar sa riadi určenou záručnou dobou v rámci ktorej si Užívateľ môže uplatniť právo reklamácie podľa uvedených reklamačných podmienok.

5.2. Užívateľ, ktorému je tovar doručovaný na jeho adresu – dodací list v takomto prípade nahrádza faktúra za daný tovar, ktorá je zároveň dodacím listom a je na nej uvedená aj doba poskytovanej záruky.

5.3. Poskytovateľ pri odovzdávaní služby zakúpenej Užívateľom vyhotovuje tzv. Dodací list /resp. Servisný alebo odovzdávací protokol, kde Užívateľ svojim podpisom potvrdzuje, že služba bola poskytnutá v dohodnutom rozsahu.

Článok VI – Uplatnenie reklamácie

6.1. Užívateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:

6.1.1. na kvalitu tovaru, funkčnosť

6.1.2. na kvalitu /funkčnosť poskytovanej služby,

6.1.3. na správnosť ceny vyúčtovanej za tovar, poskytovanú službu, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za

tovar/ službu nebola vystavená v súlade so zmluvou / ponukou či dohodou uzatvorenou s Poskytovateľom.

6.2. Reklamáciu musí Užívateľ uplatniť u Poskytovateľa bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.

6.3. Konkrétne kontaktné údaje Poskytovateľa sú uverejnené na jeho webovej stránke. Reklamáciu podľa bodu 6.1 tohto článku môže Užívateľ uplatniť:

6.3.1. písomne na adrese Poskytovateľa,

6.3.2. e-mailom na office@esab.sk, esab@esab.sk

6.3.3. osobne v sídle Poskytovateľa.

6.4. Pri uplatnení reklamácie Užívateľ vyplní a podpíše reklamačný protokol dostupný na internetovej stránke Poskytovateľa. V reklamačnom protokole Užívateľ uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail, prílohy ako dodací list, faktúra, objednávka), presne označí a popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa Užívateľa došlo k obmedzeniu kvality, poškodeniu a pod. Ak si to typ reklamácie vyžaduje je vhodné priložiť aj foto evidenciu. V reklamačnom protokole Užívateľ ďalej uvedie, akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje. V prípade reklamácie správnosti vyúčtovania za poskytnutý tovar musí Užívateľ uviesť aj účtovné obdobie, ktorého sa reklamácia týka. V prípade požiadavky zaslania náhrady tovaru Užívateľovi na určenú adresu kuriérskou službou, si Poskytovateľ vyhradza právo účtovania poplatku za takéto prepravné služby.

6.5. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Užívateľom v ním uplatnenej reklámácii a za nemožnosť doručenia písomností na Užívateľom uvedenú kontaktnú adresu.

6.6. Vypísaný a podpísaný reklamačný protokol Užívateľ zašle Poskytovateľovi poštou na adresu sídla Poskytovateľa, prípadne e-mailom na adresu Poskytovateľa alebo ju uplatní osobne v sídle Poskytovateľa.

6.7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za tovar/službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Užívateľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.

6.8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality tovaru spôsobili:

6.8.1. okolnosti vylučujúce zodpovednosť,

6.8.2. neodborné alebo neoprávnené zásahy Užívateľa, alebo iných tretích osôb, ktorým Užívateľ umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojim nedbanlivostným konaním, takýto zásah alebo

6.8.3. ak Užívateľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.

6.9. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Užívateľ uplatnil reklamáciu u Poskytovateľa, t.j. deň, keď písomná reklamácia (tovar) je doručená/-ý Poskytovateľovi v súlade s bodmi 6.2. - 6.7. tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu V tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Užívateľ ani na výzvu Poskytovateľa nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

6.10. Ak produkt, ktorý Užívateľ reklamuje, vyžaduje prístupové údaje (heslá) do systému, je Užívateľ povinný príslušné údaje (heslá) oznámiť pri uplatnení reklamácie. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových údajov Užívateľom.

Článok VII – Vybavenie reklamácie

7.1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec Poskytovateľa Užívateľovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.

7.2. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí Poskytovateľ Užívateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; 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 Užívateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

7.3. Poskytovateľ prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia 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 jej uplatnenia.

Neplatí v prípade väd či porúch, ktoré nie je možné odstrániť do lehoty 30 dní, o čom bude Užívateľ informovaný.

7.4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 6.2. a 7.3. má Užívateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu tovaru za iný.

Neplatí v prípade väd či porúch, ktoré nie je možné odstrániť do lehoty 30 dní, o čom bude Užívateľ informovaný.

7.5. O vybavení reklamácie vydá Poskytovateľ Užívateľovi výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.

Neplatí v prípade väd či porúch, ktoré nie je možné odstrániť do lehoty 30 dní, o čom bude Užívateľ informovaný.

6.6. O vybavení reklamácie informuje Poskytovateľ Užívateľa zaslaním e-mailovej správy spolu s výstupným a príp. aj prijímacím protokolom na e-mailovú adresu Užívateľa, v prípade, ak Užívateľ požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Užívateľ požiada o zaslanie informácie poštou, Poskytovateľ zašle výstupný a príp. aj prijímací protokol na kontaktnú adresu Užívateľa uvedenú v reklámácii.

6.7. Poskytovateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklámácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Článok VIII - Spôsoby vybavenia reklamácie

8.1. Ak sa na poskytnutom tovare vyskytne vada v rámci záručnej lehoty, ktorú možno odstrániť, má Užívateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.

8.2. Užívateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy ak:

8.2.1. ak tovar vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne využívať ako tovar bez vady (v rámci záručnej doby),

8.2.2. ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady tovar riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach (v rámci záručnej doby),

8.2.3. ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže pre väčší počet väd tovar riadne využívať; za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia jeho riadnemu využívaniu (v rámci záručnej doby).

8.2.4. Poskytovateľ nevybaví/nedokáže vybaviť reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu). Neplatí v prípade väd či porúch, ktoré nie je možné odstrániť do lehoty 30 dní, o čom bude Užívateľ informovaný.

8.3. Poskytovateľ vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

8.3.1. odstránením vady,

8.3.2. výmenou tovaru za náhradný/nový po predchádzajúcej dohode s Užívateľom, pričom stále môže bežať lehota vybavenia reklamovaného tovaru.

Ak sa po prešetrení zistí, že je tovar vadný z dôvodu chyby na strane Užívateľa alebo v poriadku, bude náhradný diel dofakturovaný v plnej výške.

8.3.3. vrátením ceny zaplatenej za poskytovaný tovar/službu (pri odstúpení od zmluvy)

8.3.4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru/služby po predošlej dohode,

8.3.5. odôvodneným zamietnutím reklamácie.

8.4. V prípade uznania reklamácie týkajúcej sa správnosti vyúčtovanej sumy, Poskytovateľ zúčtuje oprávnené reklamovanú cenu za tovar/ službu v najbližšom zúčtovacom období, prípadne obdobiach až do vrátenia celej oprávnené reklamovanej ceny, prípadne dohodne s kupujúcim Užívateľom predĺženie predplateného obdobia poskytovania tovaru/ Služby. Pokiaľ bola cena účtovaná (fakturovaná) za jednorazovo poskytnutú službu, suma vo výške oprávnené reklamovanej ceny sa kupujúcemu Užívateľovi vráti.

Článok IX – Záverečné ustanovenia

9.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. júna 2023.

9.2. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

9.3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Poskytovateľa služieb vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.

Dňa 01.06.2023

ESAB spol. s r.o.
Vajnorská ul. č. 134/B
831 04 Bratislava 3
IČ DPH: SK 2020316793