

# Reklamačný poriadok – KiMax s.r.o.

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť KiMax s.r.o. týmto reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľa (ďalej „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na webovej stránke [www.KiMax.sk](http://www.KiMax.sk).
- 1.3. Kupujúci súhlasí so znením reklamačného poriadku uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho.

## 2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

- 2.1. Záručná doba je stanovená 24 mesiacov a začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
- 2.2. Ak sa zistí chyba výrobku počas záručnej doby, má zákazník právo na reklamáciu (záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie).
- 2.3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
- 2.4. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

## 3. Príjem reklamácií

- 3.1. V prípade akejkolvek reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.
- 3.2. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, že ho navštívi servisný technik a opravu porúch tovaru urobí na mieste prípadnej inštalácie tovaru u Kupujúceho alebo doporučí tovar dopraviť do servisného strediska.
- 3.3. Pri reklamácií je potrebné:
  - priložiť kópiu dokladu o kúpe - faktúru, ktorá zároveň slúži ako záručný list
  - k reklamácií je treba predkladať len tovar vyčistený a zbavený všetkých nečistôt
  - je potrebné, aby tovar spĺňal všetky podmienky pre záručnú reklamáciu (mechanicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.)
  - je potrebné udávať aj vaše číslo telefónu, email, aby sme mohli reklamáciu expresne vybaviť a podať vám o nej informácie

## 4. Spôsob reklamácie:

- 4.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.
- 4.2. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci (popr. určená osoba)
- 4.3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

4.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to povaha veci umožní.

## **5. Tovar nepodliehajúci záručnej oprave**

5.1. Tovar nepodlieha záručnej oprave alebo výmene, ak bol poškodený nasledovne:

- a) mechanicky
- b) násilným otváraním, neodborným zásahom
- c) živelnou pohromou
- d) zariadenie nebolo prevádzkované podľa štandardných prevádzkových podmienok strhnuté alebo ináč znehodnotenú sériové číslo
- e) predajca neručí za nesprávny chod tovaru, ak jeho inštalácia nebola prevedená riadne a oprávnenou osobou, pri výrobkoch ktoré si vyžadujú odbornú inštaláciu
- f) značne znečistené sa rozumie organický a anorganický materiál nachádzajúci sa na tovare v neprimeranom množstve
- g) ak je tovar naďalej používaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, alebo ďalšia nadväznosť väd, nebude reklamácia predávajúcim uznaná

## **6. Pozáručná oprava**

6.1. V prípade pozáručnej opravy je potrebné sa vopred informovať na cenu opravy výrobku.

6.2. Tovar je možné prijať do servisu za účelom posúdenia možnej opravy a následného vyčíslenia ceny opravy, alebo prijatý priamo na opravu so súhlasom s prevedením opravy. Cena za opravu je oznámená zákazníkovi telefonicky, e-mailom alebo osobne.

## **7. Osobitné podmienky reklamácie**

7.1. Pri reklamovaní tovaru predávajúci nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie dát a údajov počas opravy v autorizovanom servise. Kupujúcemu sa odporúča zálohovať všetky dáta a údaje.

7.2. Pri takzvanom spotrebnom tovare (batérie, žiarovky, filtre, atď.) je nutné rozlišovať medzi záručnou dobou a životnosťou. Záručná doba je 24 mesiacov, životnosť však všeobecne kratšia (podľa okolností). Záručná doba sa vzťahuje na náhle skolabovanie a nie na postupnú stratu kapacity.

## **8. Vybavenie reklamácie**

8.1. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní od prevzatia a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru
- výmenou tovaru za nový tovar
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru