

Reklamačný poriadok pre spotrebiteľov

internetového obchodu www.kumho.sk

(ďalej iba RPS)

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Táto časť RPS postup Predávajúceho a Kupujúceho pri reklamácii tovaru zakúpeného v obchode www.kumho.sk, na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Predávajúcim a Kupujúcim – spotrebiteľom, predmetom ktorej je kúpa a predaj tovaru prostredníctvom E-shop-u Predávajúceho www.kumho.sk.

1.2. Kupujúcim sa v zmysle tejto časti RPS rozumie osoba, ktorá je spotrebiteľom.

1.3. Kupujúci – spotrebiteľ berie na vedomie, že RPS pre spotrebiteľa môžu byť odlišné od reklamačného poriadku vzťahujúceho sa na Kupujúceho –nie spotrebiteľa.

1.4. Tento RPS je neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy.

1.5 RPS sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho v E-SHOP-e predávajúceho www.kumho.sk a je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné a reklamačné podmienky.

2. Kontrola tovaru kupujúcim pri prevzatí

2.1. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že tovar alebo obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí dopravca. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

2.2 Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť bezodkladne po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. Je povinnosťou kupujúceho preukázať, že mechanické poškodenie nebolo možné ani pri dôkladnom prezretí tovaru a jeho obalu podľa bodu 4 .7 zistiť. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia tovaru už nie je možné uznať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

2.3 Kupujúci je povinný pri prevzatí výrobku skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

2.4 Pri prevzatí tovaru je kupujúci povinný dôkladne si vizuálne skontrolovať objednaný tovar, či je dodaný tovar zhodný s objednaným tovarom v E-shope-e predávajúceho. Kupujúci je povinný skontrolovať množstvo, druh, rozmer a akosť dodaného tovaru. V prípade zistenia vady je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť tovar prezrieť uplatniť reklamáciu

3. Reklamácia tovaru

3.1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má predaná vec pri prevzatí tovaru a za vady, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, a na ktoré sa vzťahuje záruka a zároveň bol tento tovar zakúpený u predávajúceho.

3.2 Kupujúci je povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu

3.3 Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný preukázať svoj nákup tovaru v E-shope-e predávajúceho daňovým dokladom – faktúrou; pri platbe v hotovosti pokladničným dokladom a doručiť tovar predávajúcemu v pôvodnom, alebo v inom náhradnom na bezškodovú prepravu vhodnom obale. Reklamáciu môže kupujúci realizovať formulárom, ktorého podobu určí predávajúci a jeho vzor je umiestnený na stránke E-SHOP-u. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru.

3.4 Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcou tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo na stránke E.SHOPU.

3.5 Kupujúci si uplatní reklamáciu u predávajúceho osobne alebo zaslaním reklamácie a reklamovaného tovaru na adresu prevádzky predávajúceho :

MZ PNEU s.r.o., Kamenná cesta 91, 010 01 Žilina .

Otváracia doba : PO-PIA :7,00-19,00

SO : 7,00 – 12,00

3.6 Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu so záručným listom (ak bol dodaný) a dokladom o zaplatení.

3.7 Reklamačné konanie tovaru začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- uplatnenie reklamácie kupujúcim u predávajúceho,
- doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,

Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

3.8. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

3.9 Ak ide o vadu:

a) ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

b) ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

3.10 Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle bodu 3.9 písm. a) alebo b) a v zmysle . § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania.

3.11 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

3.12 Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

3.13 Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

3.14 Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená vedel, alebo musel vedieť.

3.15 Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká najmä, nie však výlučne:

nepredložením dokladu o zaplatení alebo záručného listu (ak bol vystavený a na uplatnenie záruky sa vyžaduje), príslušenstva alebo dokumentácie tovaru, alebo

neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru, alebo

uplynutím záručnej doby tovaru, alebo

mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim, alebo

používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu, alebo

neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar, alebo

poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR, alebo

poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami, alebo

poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením, alebo

neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, alebo

zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

3.16 Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

4. Spôsob vybavenie reklamácie

4.1 Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

odovzdaním opraveného tovaru,

výmenou tovaru,

vrátením kúpnej ceny tovaru,

vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,

písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,

odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

4.2 Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky bezplatné.

4.3 Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v reklamácií.