

ZÁRUČNÝ LIST

Záručné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti

1. Záručné podmienky pre zákazníkov IHRISKAMICH.SK

a) záruka **24 mesiacov**

- na mechanické vlastnosti pri riadnom zaobchádzaní a bežnej údržbe podľa informácií v dokumente príloha č.1 Montáž, prevádzka, údržba

b) **Záručné doby začínajú plynúť dňom zakúpenia výrobku** / tovaru do vlastníctva zákazníka t.j. dňom podpísania dodacieho listu / zúčtovacej faktúry alebo záručného listu.

c) Uvedené záruky sa **nevzťahujú na vady výrobku spôsobené:**

- bola vada spôsobená neodborným a/alebo nesprávnym užívaním výrobku alebo jeho užívaním v rozpore s bezpečnosťou alebo charakterom výrobku
- vada výrobku vznikla neodbornou montážou alebo iným neodborným uvedením veci do prevádzky
- boli na výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávanú manipulácie
- bol vykonaný zásah do výrobku inou osobou ako zamestnancom autorizovaného servisného strediska alebo zamestnancom odborného servisu
- bol výrobok mechanicky poškodený
- bol výrobok skladovaný alebo používaný mimo predpísaného rozsahu definovaného v návode na používanie
- bol výrobok skladovaný alebo používaný v prostredí nevhodnom vzhľadom na charakter výrobku
- bol výrobok vystavovaný vplyvom nepriaznivého počasia (sneh, dážď, a pod.), ak tento nebol priamo výrobcom predurčený na používanie v takomto prostredí
- pri uplatňovaní záručnej opravy nebol predložený platný originál dokladu preukazujúci zakúpenie uvedeného výrobku
- sú vady výrobku prejavom jeho bežného opotrebovania alebo poškodenia, ku ktorému došlo najmä v dôsledku nesprávneho používania výrobku

Záruka sa rovnako nevzťahuje na vady zavinené:

- živelnou pohromou, nesprávnym umiestnením produktu, jeho komponentov
- opotrebovaním v dôsledku používania výrobku a primeraného opotrebovania
- nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku
- nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou v rozpore s odporúčanou prevádzkou a údržbou tovaru
- neoriginálnym príslušenstvom: súčiastkami, komponentmi či inými prvkami.

d) Reklamácie je odberateľ povinný uplatniť písomným zaslaním na adresu **servis@reatek.sk** s uvedením:

- Označenia **REKLAMÁCIA**
- čísla zákazky - faktúry
- presného opisu vady (fotodokumentácia vady je veľmi vítaná)
- požadovaný spôsob vybavenia reklamácie
- meno a telefonický kontakt na zodpovednú osobu v prípade požadovaného výjazdu servisného technika
- adresu v prípade, že treba vykonať výjazd servisného technika

Poznámka: Písomným uplatnením reklamácie zaslaným na **servis@reatek.sk** je zabezpečené priebežné zaevidovanie, spätné potvrdenie o prijatí reklamácie, naplánovanie vybavenia a vybavenie reklamácie. Reklamácie uplatňované inou (nie písomnou) formou a písomné reklamácie bez vyššie požadovaných náležitostí sa do evidenčného systému nedostanú a nebudú vybavované.

e) **Upozornenie:** vždy starostlivo vyberte miesto montáže, umiestnenia a následného užívania interiérového ihriska tak aby do ihriska nezasahovali nebezpečné prvky. Nebezpečné prvky sú napr. elektrické vedenie, elektrické spotrebiče, svetlá lampy, ostré časti či iné nebezpečné prvky, ktoré by mohli zasahovať do interiérového ihriska zo stien, stropu, podlahy a ohroziť bezpečnosť alebo zdravie detí v ihrisku. Škody vzniknuté neadekvátnym umiestnením produktu nie sú predmetom reklamácie.

f) **Upozornenie:** vykonávajte pravidelnú kontrolu interiérového ihriska a zamedzte prístup nepovolaným osobám. Škody spôsobené zásahom nepovolaných osôb a vandalizmus nie sú predmetom reklamácie.

g) **Upozornenie:** Z nutnosti trvalého plnenia bezpečnostných noriem sa počas používania detského

ihriská odporúča dodržiavanie pravidelných a náhodných kontrol. Majiteľ / prevádzkovateľ interiérového ihriska je povinný vykonávať alebo zaisťovať náhodné a pravidelné kontroly! Záruka sa nevzťahuje na vady **zapríčinené zanedbaním alebo nevykonaním pravidelnej kontroly/denná, mesačná, ročná**.

h) **Upozornenie:** Záruka sa nevzťahuje na zjavné vady, ktoré neboli uvedené v dodacom liste pri prevzatí výrobkov, tovaru. Dodávateľ zodpovedá za vady (zjavné aj skryté), ktoré má výrobok, tovar alebo služba v čase jeho odovzdania - prevzatia.

i) Za vady, ktoré sa prejavili po dni prevzatia výrobku, tovaru alebo prác, zodpovedá dodávateľ iba vtedy, ak boli dokázateľne spôsobené jeho zavinením.

j) Zo záruky sú vylúčené vady výrobku alebo tovaru, ktoré vznikli v dôsledku činností iných subjektov s výrobkom alebo tovarom (napr. vada funkčnosti výrobku alebo tovaru v dôsledku neodborného zaobchádzania a pod.).

k) Uplatnenie reklamácie nemá vplyv na povinnosť odberateľa uhradiť svoje záväzky v lehote splatnosti.

l) Ak je reklamácia oprávnená, dodávateľ ju odstráni v čo najkratšej možnej dobe. Ak je na odstránenie vady potrebné objednať materiál s dodacím termínom dlhším ako 30 dní, vada bude odstránená ihneď po dodaní tohto materiálu.

2. Záručný servis a mimozáručný servis

Záručný servis je bezplatné odstraňovanie vád, na ktoré sa vzťahuje záruka.

Ak je reklamácia na základe bodov 1.a až 1.m **Záručného a reklamačného poriadku** posúdená ako neoprávnená, dodávateľ reklamáciu zamietne, servisný výjazd bude posúdený ako **mimozáručný servis** a bude fakturovaný podľa sadzovníka:

- počet kilometrov / cestovné ... **0,45 € / 1 km** bez DPH
- cestovný čas **6,64 € / 1 hod.** bez DPH
- pracovný čas **10,62 € / 1 hod.** bez DPH
- použitý materiál a prostriedky pri zásahu

Mimozáručný servis je platená služba:

- odstraňovanie vád v záručnej dobe, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa bodov 1.a až 1.l tohto reklamačného poriadku.
- odstraňovanie vád po uplynutí záručnej doby.

Služba je poskytovaná podľa vyššie uvedeného sadzovníka. Objednávky na mimozáručný servis zasielajte na adresu **servis@reatek.sk** s uvedením:

- Označenia **SERVIS-OBJEDNÁVKA**
- čísla zákazky – faktúry
- presného opisu vady (fotodokumentácia vady je veľmi vítaná)
- meno a telefonický kontakt na zodpovednú osobu v prípade požadovaného výjazdu servisného technika
- adresu v prípade, že treba vykonať výjazd servisného technika

3. Výklad použitých pojmov

Vada je taká vlastnosť výrobku, tovaru, ktorá je odlišná od pôvodne dohodnutej (objednanej) vlastnosti výrobku, tovaru alebo služby. Vady môžu byť zjavné a skryté.

a) **Zjavné vady** sú také, ktoré možno zistiť už na základe samotnej prehliadky výrobku, tovaru t.j. ide o viditeľný nedostatok výrobku, tovaru alebo služby ako napr.

- rozdiely vyplývajúce z potvrdenej a dodanej technickej špecifikácie výrobku, tovaru alebo služby
- rozdiely v počte výrobku, tovaru
- rozdiely v rozmeroch výrobku alebo tovaru
- iné parametre
- viditeľné poškodenia (škrabance praskliny) pochádzajúce z výroby, alebo prepravy
- chýbajúce príslušenstvo.

Zjavné vady je nutné zaznačiť pri preberaní výrobku, tovaru do dodacieho listu inak nebudú pri uplatnení reklamácie po prevzatí tovaru uznané.

b) **Skryté vady** sú také, ktoré nie je možné zistiť zbežnou prehliadkou výrobku, tovaru a spôsobujú obmedzenú funkčnosť alebo úplnú nefunkčnosť výrobku alebo tovaru, ako napr. preukázateľne vady pochádzajúce z výroby, nefunkčnosť, mechanické vady (pri riadnom užívaní a údržbe)