

REKLAMAČNÝ PORIADOK

STEFE Trnava, s.r.o., Františkánska č. 16, 917 32 Trnava, IČO: 36 277 215 zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu v Trnave v Odd.: Sro, vl. č.: 17769/T ako poskytovateľ a dodávateľ tovarov, prác a služieb vydáva v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov tento reklamačný poriadok.

I.

Vymedzenie niektorých pojmov

1. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti na základe zmluvných vzťahov uzatvorených s STEFE Trnava, s.r.o.
2. Predávajúcim je podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby.
3. Dodávateľ je podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku.
4. Reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, ktoré sú spotrebiteľovi poskytované na základe zmlúv uzatvorených s STEFE Trnava, s.r.o.
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

II.

Právo na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu voči STEFE Trnava, s.r.o. v prípadoch, ak má výhrady súvisiace s plneniami dojednanými v uzatvorených zmluvách alebo v súvislosti s dodanými prácami, tovarmi a službami od STEFE Trnava, s.r.o.

III.

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v sídle podnikateľa osobne alebo písomným podaním adresovaným alebo osobne doručeným do sídla spoločnosti.

Uplatnená alebo doručená reklamácia bude pridelená zodpovednému zamestnancovi, ktorý je povinný ju v zmysle zákona riadne vybaviť.

IV.

Povinnosti STEFE Trnava, s.r.o.

STEFE Trnava, s.r.o. je povinné:

- a) v prípade, ak reklamáciu nemožno vybaviť ihneď, potvrdiť prijatie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom,
- b) vydať písomný doklad o spôsobe vybavenia reklamácie alebo vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
- c) Do tejto doby sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamácie (napr. chybný, resp. nefunkčný vodomer a podobne).
- d) viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- e) poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.


V.

Umiestnenie reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v sídle STEFE Trnava, s.r.o. alebo na webovej adrese podnikateľa.

VI.
Záverečné ustanovenie

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2016.



Ing. Ľubomír Krajčovič
konateľ a generálny riaditeľ



Ing. Ondrej Borguľa
konateľ