REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Makita s.r.o. (ďalej iba „Makita“)

1. Na výrobky Makita a Makita Mt sa poskytuje záruka v rozsahu určenom v záručnom liste.

2. Ak sa na výrobku objaví chyba, na ktorú sa záruka vzťahuje, je kupujúci povinný uplatniť prípadnú reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení chyby a s výrobkom nepokračovať v práci a ani sa nesnažiť o jeho opravu.

3. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu výrobkov Makita a Makita Mt (ďalej iba „Makita“) u predajcu, u ktorého daný výrobok kúpil.

4. Reklamáciu je možné uplatniť iba na výrobky, ktoré do SR doviezla firma Makita s. r. o.

5. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť:

- chybný výrobok označený výrobným číslom, - doklad o nákupe výrobku, na ktorom je zreteľne uvedený dátum zakúpenia výrobku,
- záručný list potvrdený predajcom výrobkov spoločnosti Makita.

6. Výrobné číslo uvedené v záručnom liste musí súhlasiť s výrobným číslom uvedeným priamo na výrobku. Ak nebude číslo uvedené priamo na výrobku v čase uplatnenia reklamácie čitateľné alebo ak bude chýbať, reklamácia bude zamietnutá.

7. Osoba uplatňujúca reklamáciu preukáže spoločnosti Makita svoju totožnosť a prípadné oprávnenie konať pri reklamácii v mene kupujúceho.

8. Spoločnosť Makita alebo autorizovaný predajca, u ktorého je reklamácia uplatnená, nie je povinná prijať na vybavenie reklamácie výrobok, ak ho kupujúci neodovzdá so všetkými súčasťami a príslušenstvom.

9. Presné označenie vytýkaných chýb a špecifikáciu opráv, ktoré kupujúci voči spoločnosti Makita uplatňuje, je potrebné autorizovanému predajcovi, u ktorého sa reklamácia uplatňuje, uviesť hneď na počiatku pri uplatnení reklamácie (písomne), najneskôr pred odovzdaním reklamovaného predmetu autorizovanému predajcovi, u ktorého je reklamácia uplatnená.

10. Autorizovaný predajca, u ktorého je reklamácia uplatnená, po preskúmaní predložených dokladov a zbežnej prehliadke reklamovaného výrobku:)

a) uzná reklamáciu ako oprávnenú a najneskôr do 4 pracovných dní ju vybaví; ak nie je možné oprávnenú reklamáciu vybaviť ihneď, prijme reklamovaný predmet do reklamačného konania, v priebehu ktorého dôjde bez zbytočného odkladu k vybaveniu oprávnenej reklamácie; o prevzatí reklamovaného predmetu vystaví autorizovaný predajca,

u ktorého je reklamácia uplatnená, kupujúcemu písomný doklad, ktorého správnosť potvrdia obidve zmluvné strany svojimi podpismi,

b) odmietne reklamáciu ako neoprávnenú a ihneď alebo najneskôr do

3 pracovných dní a reklamovaný predmet kupujúcemu

vráti,

c) prijme reklamovaný predmet na odborné posúdenie, na základe jeho výsledkov bude reklamácia buď uznaná ako oprávnená a v rámci reklamačného konania bez zbytočného odkladu vybavená, alebo bude odmietnutá; o prevzatí reklamovaného predmetu vystaví autorizovaný predajca, u ktorého je reklamácia uplatnená, písomný doklad, ktorého správnosť potvrdia obidve zmluvné strany svojimi podpismi; spôsob vybavenia reklamácie (uznanie reklamácie ako oprávnené alebo odmietnutie reklamácie ako neoprávnené)

oznámi autorizovaný predajca, u ktorého je reklamácia uplatnená, vopred dohodnutým spôsobom (telefonicky, elektronickou poštou alebo štandardnou poštou).

11. V prípade, ak má výrobok chybu, ktorú je možné

odstrániť, má kupujúci
právo na:

- bezplatné, včasné a riadne odstránenie chyby, - výmenu výrobku, ak to nie je vzhľadom na povahu chyby neúmerné,
- primeranú zľavu z ceny výrobku alebo odstúpenie od zmluvy, ak nie je vyššie uvedený postup možný. Výšku
zľavy stanoví spoločnosť
Makita.

12. V prípade, ak má výrobok chybu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá nedovoľuje jeho riadne používanie ako bezchybného výrobku, alebo ak sa jedná o chyby síce odstrániteľné, pre ktorých opakovaný výskyt alebo väčší počet však kupujúci nemôže výrobok riadne používať, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo na odstúpenie od zmluvy.

13. Ak sa jedná o iné chyby neodstrániteľné, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku alebo odstúpenie od zmluvy. Výšku zľavy stanoví spoločnosť Makita.

14. Možnosť prevziať reklamovaný predmet z reklamačného konania (v prípade kladne vybavenej reklamácie, ako aj v prípade odmietnutia reklamácie ako neoprávnenej) oznámi Makita alebo autorizovaný predajca, u ktorého je reklamácia uplatnená, vopred dohodnutým spôsobom(písomne alebo niektorým z diaľkových komunikačných prostriedkov).

15. Reklamovaný výrobok vydá autorizovaný predajca, u ktorého je reklamácia uplatnená, po vybavení reklamácie iba pri predložení originálu potvrdenia o prevzatí výrobku na reklamáciu.

16. Kupujúci je povinný reklamovaný výrobok vyzdvihnúť do jedného mesiaca po termíne vybavenia reklamácie alebo po oznámení zo strany spoločnosti Makita alebo autorizovaného predajcu, u ktorého je reklamácia uplatnená, podľa bodu 15. Po uplynutí tejto lehoty je Makita alebo autorizovaný predajca, u ktorého je reklamácia uplatnená, oprávnená požadovať poplatok za uskladnenie výrobku. V prípade, ak si kupujúci výrobok nevyzdvihne v lehote šiestich mesiacov od doby, keby bol povinný si výrobok vyzdvihnúť, je Makita alebo autorizovaný predajca, u ktorého bola reklamácia uplatnená, oprávnený výrobok predať. V prípade, ak hodnota výrobku presahuje 100 €, oznámi najprv Makita alebo autorizovaný predajca, kupujúcemu svoj úmysel výrobok predať a poskytne kupujúcemu lehotu 30 dní odo dňa odoslania oznámenia do vyzdvihnutia výrobku. Po uplynutí tejto lehoty Makita alebo autorizovaný predajca výrobok predá a z výťažku uhradí náklady, ktoré im vznikli s uskladnením a predajom výrobku.

17. Doba od uplatnenia reklamácie do doby, kedy si kupujúci prevezme výrobok z reklamačného konania, najdlhšie však do doby, kedy je kupujúci povinný výrobok z reklamačného konania prevziať, sa nepočíta do záručnej doby. Makita alebo autorizovaný predajca, u ktorého je reklamácia uplatnená, vystaví kupujúcemu doklad o uplatnení reklamácie, o výsledku reklamačného konania a o dĺžke jeho trvania.

18. V prípade, ak v rámci reklamačného konania dôjde k výmene výrobku za nový, plynie záručná doba uvedená v záručnom liste pre nový výrobok znovu od jeho prevzatia.

19. Práva kupujúceho vyplývajúce zo zodpovednosti za chyby výrobku zanikajú, ak nie sú uplatnené v záručnej dobe.

20. Uplatnenie reklamácie. Ak spotrebiteľ zistí, že zariadenie má vadu, nemá zariadenie ďalej používať , ale je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu u predajcu.

21 Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predaného zariadenia vyplýva, že jeho životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takéhoto zariadenia dôjde k jeho celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

22. Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

23. Reklamácia nie je oprávnená v prípadoch, ak vznikla porucha alebo poškodenie:
preukázateľne nesprávnym používaním výrobku (napr. používaním v rozpore s návodom na použitie či v rozpore s pokynmi uvedenými na obale výrobku či v záručnom liste, používaním v rozpore so všeobecne známymi pravidlami používania predmetného výrobku, prevádzkou pri nesprávnom napájacom napätí, pripájaním na nedovolené zdroje prúdu) alebo iným nesprávnym konaním používateľa (napr. neodbornou inštaláciou) preukázateľne nedovolenými zásahmi do prístroja, živelnou katastrofou alebo mechanickým poškodením výrobku.

24. Reklamácia rovnako nie je oprávnená, ak nesie predložený záručný list zjavné známky vykonaných zmien údajov alebo ak je na výrobku odlišné výrobné číslo od toho, ktoré je uvedené v záručnom liste.

25. Súčinnosť zákazníka. Zákazník je povinný poskytnúť predávajúcemu, resp. autorizovanému servisu neodkladne všetku súčinnosť na overenie existencie reklamovanej vady a na jej odstránenie (vrátene zodpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže výrobku). Zákazník je najmä povinný odovzdať výrobok pri uplatnení reklamácie čistý, v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami vrátene všetkých jeho súčastí a príslušenstva umožňujúcich overenie a odstránenie vady.

26. Zákazník je povinný odovzdať výrobok predávajúcemu, resp. autorizovanému servisu kompletný V prípade, že výrobok nedodá kompletný a ak je kompletnosť výrobku nevyhnutná na zistenie existencie reklamovanej vady a/alebo na jej odstránenie, plynutie lehoty na vybavenie reklamácie začína až dodaním chýbajúcich súčastí.