

# REKLAMAČNÝ PORIADOK PREVÁDZKY SAMOOBSLUŽNEJ RUČNEJ AUTOUMÝVARNE

## Preambula

Reklamačný poriadok účelne upresňuje postup spotrebiteľov v prípade, že napriek všetkému úsiliu spoločnosti M&S GLOBTRADE, a.s. o zachovanie vysokej kvality ponúkanej služby, vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod k uplatneniu právo zo zodpovednosti za chyby predávanej služby.

## Článok I Prevenencia

Pri výbere služby umývacieho programu je potrebné, aby zvolený program zodpovedal potrebám zákazníkom program dobre zvolený z hľadiska funkčného a sortimentného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu programu umytia. Počas celej doby používania umývacích programov je nutné, aby spotrebiteľ venoval dostatočnú pozornosť nákladným pravidlám používania tohto umývacieho programu tak ako je uvedené v návode pre jednotlivé programy. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť umývacieho programu, ako napr.: nadmernú intenzitu ušpinenia automobilu a používania vhodného umývacieho programu.

## Článok II Právo na uplatnenie reklamácie

Užívateľ má právo uplatniť si u prevádzkovateľa zodpovednosť za vady len na platené služby vykazujúce chybné poskytovanie, ktoré mohol zapríčiniť prevádzkovateľ. Vznik vady je určený okamihom, keď užívateľ oznámi preukázateľnou formou prevádzkovateľovi, že boli zistené nesprávne prevádzkové parametre alebo prerušenie prevádzky služby. Prevádzkovateľ je povinný v lehote do 2 hodín zistiť zapríčinenie vady na službe, pokiaľ nie je ustanovené inak. Užívateľ je povinný oboznámiť sa so službou – jednotlivými umývacími programami a jej používaním pri zakúpení. Pokiaľ tak neučiní, má sa za to, že služba je poskytovaná bezchybne a nároky z väd si môže uplatniť môže len keď preukáže, že tieto vady mala služba už v čase jej zakúpenia. Počas záručnej doby, ktorá je vymedzená v čl. IV., má užívateľ právo na bezplatné odstránenie vady na tejto službe u prevádzkovateľa. Ak služba vykazuje vady, užívateľ má právo uplatniť si reklamáciu na samotnej prevádzke a to buď obsluhujúcemu personálu (ak je prítomný na prevádzke) alebo na tel. č. +421 917 445 665, +421 915 826 109 – zodpovedný vedúci.

Užívateľ je povinný reklamovať vady na služby u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu ihneď po zistení chyby počas záručnej doby, inak užívateľovi právo zaniká. Užívateľ si uplatní reklamáciu na chybné poskytnúť službu u prevádzkovateľa alebo ním poverenej tretej osoby zodpovednej za vybavovanie reklamácií. Pri uplatnení reklamácie je užívateľ povinný podrobne a pravdivo popísať vznik vady a všetky skutočnosti, ktoré sa reklamácie môžu priamo či nepriamo týkať.

Prevádzkovateľ alebo ním poverená osoba určí spôsob vybavenie reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie však nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Prevádzkovateľ vydá užívateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie v určenej forme.

### **Článok III.**

#### **ZÁNİK NÁROKU NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE**

Nárok na uplatnenie zániku užívateľom u prevádzkovateľ zaniká:

- nepreukázaním zakúpenia služby u prevádzkovateľa,
- neoznámením zjavných väd služby bezodkladne pri zakúpení služby,
- uplynutím záručnej doby,
- poškodením služby zapríčineným zo strany užívateľa,
- neodborným zaobchádzaním so službou, resp. používaním nie vhodného umývacieho programu
- z dôvodu pôsobenia vyššej moci.

Prevádzkovateľ zodpovedá za vady na službe preukázateľne spôsobenými porušením jeho povinností alebo zo všeobecne záväzných právnych predpisov platných v Slovenskej republike. Prevádzkovateľ nezodpovedá za poruchy služby spôsobené technickými, prevádzkovými alebo inými okolnosťami, ktoré nemohol ani pri vynaložení odbornej starostlivosti ovplyvniť alebo odvrátiť, najmä za poruchy služby spôsobené s:

- poruchou pri obmedzenej dodávke vody, plynu či elektrickej energie
- nesprávnym postupom užívateľa pri umývaní: nevhodne zvoleným poradím programov
- poškodením alebo zásahom užívateľa do technického riešenia služby

### **Článok IV.**

#### **ZÁRUČNÁ DOBA**

Záručná doba na službu je vymedzená časovou platnosťou danej poskytovanej služby. Záručná doba trvá počas celej doby jej poskytovania a to počas doby trvania umývacieho programu.

### **Článok V.**

#### **VYBAVENIE REKLAMÁCIE**

Pokiaľ sa jedná o vadu odstrániteľnú, bude reklamácia vybavená bezplatne, včas a riadne tak, že prevádzkovateľ odstráni vadu alebo dodá novú službu a to bez zbytočného odkladu.

Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa mohla služba riadne bez vady užívať, prevádzkovateľ poskytne novú adekvátnu službu alebo v prípade, že nemôže dodať novú adekvátnu službu, prevádzkovateľ užívateľovi vráti primeranú cenu za vadne poskytnutú službu.

Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedeného užívateľom.

### **Článok VI**

#### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť voči užívateľovi.

### **Článok VII.**

#### **Účinnosť reklamačného poriadku**

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 6.12.2012. Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle: zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

V Žiline, dňa 6.12.2012