

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Skylink pre Slovenskú republiku

REKLAMAČNÝ PORIADOK vydaný firmou Canal+ Luxembourg S. à r.l., Rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg, Veľkovoľvodstvo Luxemburské (ďalej len „predávajúci“), zapísanou v registri spoločností RCS Luxembourg pod registračným číslom B 148073.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar dodávaný predávajúcim priamo, prípadne prostredníctvom svojej obchodnej siete (autorizovaných predajcov) kupujúcemu, ktorým je fyzická osoba nepodnikateľ.

Prípadné reklamácie budú vybavené v súlade s týmto reklamačným poriadkom a právnym poriadkom platným v SR/ČR. Pre kupujúceho (spotrebiteľa) je určujúci najmä občiansky zákonník a zákon o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

I. PRÁVO KUPUJÚCEHO NA REKLAMÁCIU VADNÉHO TOVARU

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, môže kupujúci uplatniť u predávajúceho svoje právo zo zodpovednosti za vady tovaru.

Za vadu nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku opotrebenia či nesprávneho použitia, popr. nesprávneho zásahu. Ak kupujúci uplatní právo zo zodpovednosti za vady tovaru (ďalej len reklamácia), je poverený pracovník povinný o oprávnenosti reklamácie rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť podľa článku V. tohto reklamačného poriadku.

II. MIESTO PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Kupujúci uplatňuje reklamáciu a reklamovaný tovar doručí na uvedenú adresu: Satelitná televízia Skylink, P.O. BOX 11, 022 04 Čadca 4, Slovenská republika

V prípade, že kupujúci zakúpil tovar nie priamo od predávajúceho, ale prostredníctvom jeho obchodnej siete predajcov, je tiež oprávnený takýto tovar reklamovať u príslušného predajcu, u ktorého bol tovar zakúpený.

Kupujúci je povinný preukázať, že jeho nárok na vybavenie reklamácie je oprávnený. To znamená, že okrem popisu vád dokladá najmä dobu zakúpenia tovaru, čo preukáže najlepšie predajným dokladom, záručným listom, popr. iným vierohodným spôsobom.

III. LEHOTA PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci kupujúcim v záručnej dobe. Lehota pre

uplatnenie reklamácie (záručná doba) je 24 mesiacov odo dňa preukázateľného prevzatia tovaru. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný vydať kupujúcemu pri predaji záručný list s vyznačením rozsahu a podmienok záruky. Ak to umožňuje povaha veci, postačuje namiesto záručného listu doklad o zakúpení veci. Právo na reklamáciu tovaru kupujúcemu zanikne, ak nebolo uplatnené v záručnej dobe. **Reklamáciu by mal kupujúci uplatniť bez zbytočného odkladu ihneď po zistení vady, aby mohla byť reklamácia správne posúdená a vybavená. Záručnú dobu nemožno zamieňať s dobou obvyklej životnosti tovaru, tj s dobou, po ktorú pri správnom užívaní a ošetrovaní môže tovar vzhľadom ku svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite užívania vydržať.**

Ak sa reklamácia vyrieši výmenou vadného tovaru za nový, plynie lehota pre uplatnenie reklamácie opätovne od okamžiku preukázateľného prevzatia nového tovaru kupujúcim.

IV. ODSTRANITELNÉ VADY

Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, kedy ich odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a kvalita výrobkov a oprava môže byť vykonaná riadne v stanovenej lehote. Lehota na odstránenie vady nesmie presiahnuť 30 kalendárnych dní. **Posúdenie charakteru vady prislúcha predávajúcemu.**

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená, a predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerne, môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa týka vada len súčasti veci, výmenu tejto súčasti. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

Doba od uplatnenia reklamácie až do doby, kedy kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby

nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie (reklamačný lístok) o tom, kedy reklamáciu uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

V. NEODSTRÁNITELNÉ VADY

Za neodstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré nemožno v stanovenej lehote bezo zbytku odstrániť a ktoré bránia tomu, aby výrobok mohol byť riadne používaný. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, má kupujúci právo:

- 1) na výmenu tovaru za iný bezchybný, alebo
- 2) na primeranú zľavu z ceny veci, alebo
- 3) odstúpiť od kúpnej zmluvy (kupujúci vráti vadný tovar a obdrží späť kúpnu cenu).

Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o vady odstrániteľné, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

VI. ZÁRUKA

Ak nie je v záručnom liste alebo v dodacom liste u konkrétneho tovaru uvedené inak, poskytuje predávajúci na tovar záruku po dobu 24 mesiacov, počnúc dňom dodania tovaru, tj. dňom prevzatia tovaru kupujúcim v sídle predávajúceho, príp. dňom prevzatia tovaru prvým dopravcom alebo poštou v sídle predávajúceho k preprave do miesta určenia podľa požiadavky kupujúceho. Záručná doba pre kupujúceho, ktorým je spotrebiteľ, predstavuje 24 mesiacov. Ak je tovar predávaný za zníženú cenu, záruka sa nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola cena tovaru znížená. Na tovar použitý sa poskytuje záruka 12 mesiacov. Predávajúci však nezodpovedá za vady použitého tovaru zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim.

Kupujúci je povinný dodaný tovar po jeho prevzatí prezrieť a prípadné vady a nezhody so skutočným stavom tovaru bez zbytočného odkladu písomne oznámiť predávajúcemu. To platí predovšetkým pre prípady, kedy dodaný tovar nesúhlasí s obsahom dodacieho listu alebo dodací list nie je správne vyplnený. V oznámení je kupujúci povinný špecifikovať vady a ďalej oznámiť predávajúcemu, aké nároky z vady uplatňuje (voľba medzi nárokmi).

V prípade, že bude kupujúcemu doručená poškodená zásielka, alebo ak bude doručená iba prázdna obálka / balík, alebo bude obálka / balík doručená otvorená, uvedie kupujúci na preberacom protokole popis závady s odôvodnením neprevzatia, aby predávajúci bol oprávnený od prepravcu žiadať náhradu škody. Kupujúci je povinný oznámiť predávajúcemu ihneď po vykonaní prehliadky dodaného tovaru všetky vady, ktoré zistil. Pri zistení rozdielu v množstve alebo druhu tovaru s údajmi na faktúre či dodacom liste je nutné podať o tomto stave správu predávajúcemu najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia zásielky.

Vady zistené v priebehu záručnej doby musia byť reklamované písomne (listom) a predávajúci musí mať možnosť oprávnenosť reklamácie overiť a vadu odstrániť. Reklamácia musí obsahovať popis, ako sa vada prejavuje. K tomuto popisu vady môžu byť prípadne pripojené dôkazné prostriedky osvedčujúce zrejmosť uplatnenej vady. Pri uplatnení reklamácie kupujúci oznámi dátum dodania tovaru, názov (označenie) tovaru, množstvo a ďalej oznámi predávajúcemu, aké nároky z vady uplatňuje (voľba medzi nárokmi).

Od okamihu zistenia vady tovaru je kupujúci povinný okamžite prestať vadný tovar používať. V opačnom prípade, najmä ak dôjde v dôsledku ďalšieho používania vadného tovaru k poškodeniu ďalších súčiastok alebo k inej škode, stráca kupujúci nárok na náhradu takto spôsobenej ďalšej škody.

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vznikli ako dôsledok bežného opotrebenia tovaru, nedodrzaním návodu na použitie tovaru, neodborného zásahu do tovaru, poškodenie tovaru zavinené úmyselne i z nedbanlivosti, použitie tovaru v podmienkach alebo spôsobom, ktoré sú neprimerané k povahe a určeniu tovaru, pripojením nevhodného prúdu či napätia, poškodenie tovaru živelnými pohromami alebo inými prírodnými faktormi, poškodenie tovaru použitím nevhodných doplnkov alebo pokiaľ bol tovar poškodený akokoľvek inak a toto poškodenie nemohlo preukázateľne vzniknúť riadnym používaním tovaru. Tovar, ktorý je reklamovaný, sa vracia doporučene na adresu predávajúceho spolu s dokladom o zakúpení. Ak je reklamácia dôvodná, predávajúci vo vyššie uvedenej lehote vyzve kupujúceho, aby si vymenený tovar vyzdvihol, prípadne tovar zašle kupujúcemu na jeho náklady poštou na adresu určenú kupujúcim. Ak nebol tovar zakúpený priamo od predávajúceho, ale prostredníctvom obchodnej siete predávajúceho a kupujúci uplatnil reklamáciu u príslušného predajcu, môže kupujúci požadovať, že si opravený tovar vyzdvihne u tohto predajcu. Záručné opravy tovaru zabezpečuje predávajúci. Pokiaľ predávajúci reklamáciu neuzná, oznámi to kupujúcemu v lehote uvedenej v predchádzajúcom odstavci. Spolu s oznámením o neuznaní reklamácie predávajúci kupujúcemu oznámi, koľko by stála výmena či oprava tovaru.

VII. RIEŠENIE SPOROV

V sporoch vzniknutých v rámci reklamačného procesu rozhoduje príslušný súd.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. januára 2013.

Predávajúci je oprávnený tento reklamačný poriadok zmeniť a to spôsobom uvedeným v platných všeobecných obchodných podmienkach vydaných predávajúcim.

V Luxemburgu, dňa 1. januára 2013