

ZÁRUČNÉ PODMIENKY NA SERVISNÉ PRÁCE / REKLAMAČNÝ PORIADOK LUKNAR s.r.o.

I. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. Dokladom práva užívateľa na uplatnenie záruky na poruchy zariadenia a služieb je podľa obchodného zákonníka platný zmluvný vzťah so záručnými podmienkami, protokol o inštalácii, formulár: „SERVISNÝ ZÁSAH / MONTÁŽNY LIST“, prípadne záručný list.
 2. Zvlášť v prípadoch servisných opráv je formulár: „SERVISNÝ ZÁSAH / MONTÁŽNY LIST“ (ďalej len „servisný formulár“) jediným dôkazom práva užívateľa na záruku. Vo vlastnom záujme si ho preto starostlivo uschovajte.
 3. Za dodržaných podmienok v spôsobe používania výrobku v súlade s návodom k obsluhu a v súlade s pokynmi od dodávateľa sa poskytuje dohodnutá záručná doba od dňa prevzatia zákazníkom (pokiaľ nie je zmluvne stanovené inak). Pri servisných opravách je záručná doba 6 mesiacov na prácu a 6 mesiacov na náhradné diely, ale len na tie diely a prácu, ktorých sa oprava týkala. Záručnú opravu prevedie autorizované servisné stredisko na základe predloženia riadne vyplneného protokolu o inštalácii alebo servisného formulára. Adresu s telefónnym číslom na servisné stredisko poskytne dodávateľ výrobku alebo nositeľ záruky.
 4. Záručná doba sa v prípade, keď porucha plne znemožnila používanie výrobku predĺžila o dobu, počas ktorej bol výrobok v záručnej oprave u povereného servisného strediska, t.j. odo dňa prevzatia výrobku servisným strediskom a končí dňom určeným k prevzatíu opraveného výrobku z opravy. Pri prevzatí opraveného výrobku prekontroluje odberateľ servisný formulár a po odsúhlasení všetkých vyplnených údajov svojim podpisom potvrdí ukončenie procesu reklamácie. Ak bude pri oprave zistená porucha nespádajúca do záruky, uhradí náklady spojené s opravou tejto poruchy odberateľ výrobku.
 5. Upozornenie pre odberateľa : Prosíme Vás, aby ste pri kontrolách vyšli naším pracovníkom v ústrety najmä pri poskytovaní potrebných informácií, predložením riadne vyplneného protokolu o inštalácii alebo servisného formulára tak, aby boli vylúčené prípadne spory ohľadne nároku na reklamáciu.
- 6. Záručné podmienky sa nevzťahujú na tieto skutočnosti:**
- a.) škody spôsobené vonkajšími podmienkami, ako sú poškodenia vzniknuté v dôsledku prepravy, neodborná manipulácia, neprimerané násilie, nesprávne používanie, použitie neoriginálnych náhradných dielov (vrátane chémie pre údržbu)
 - b.) škody spôsobené poruchami vo vonkajších rozvodných a inžinierskych sieťach alebo domových inštaláciách, nevhodnými prevádzkovými podmienkami, neodbornou inštaláciou alebo neoprávneným zásahom tretej osoby
 - c.) výmeny žiaroviek, odnímateľných častí osvetlenia, montážnych tesnení, plastických hmôt a iných materiálov, dielov poškodených zavápnením a pod.
 - d.) zásahy spojené s bežnou údržbou prístroja, ako je napríklad čistenie, odvápnenie, zoraďovanie ovládacích prvkov alebo nastavenie iných prevádzkových parametrov

II. REKLAMÁCIA

1. Právo na uplatnenie reklamácie :

vzniká odberateľovi na základe riadne vyplneného reklamačného oznámenia doručeného dodávateľovi s presne označeným typom zariadenia (výrobca, typ), podrobným opisom závady alebo poškodenia (ako sa prejavuje, časový výskyt závady (ihneď alebo po čase, či náhodne za určité obdobie) a v akej súvislosti (pri behu akého programu alebo určitej činnosti). Podanie musí byť podané písomne a to nasledovne:

a.) písomnou formou (aj v prípade predbežného oznámenia ústnou formou) emailom: servis@luknar.biz

b.) podanie musí obsahovať nasledovné kontaktné informácie:

- 1) kompletne kontaktné údaje na objednávateľa (zákazníka) t.j. názov prevádzky a jej presnú adresu, IČO, DIČ, telefónne čísla príp. emailovú adresu
- 2) meno, priezvisko a telefónne číslo oprávnenej osoby
- 3) meno, priezvisko a telefónne číslo osoby zasielajúcej objednávku
- 4) informácie o umiestnení zariadenia (pokiaľ sa líši od kontaktných údajov zákazníka), výrobca – typ zariadenia.

O podanej reklamácií sa spíše medzi povereným pracovníkom vstupného pracoviska a reklamujúcim protokol a dohodne sa spôsob riešenia reklamácie.

2. Doba podania reklamácie :

ak nie je dohodnuté inak, môže byť výrobok odovzdaný servisnému stredisku na reklamáciu do 1 mesiaca odo dňa vzniku práva reklamácie. Po uplynutí tejto doby práva zodpovednosti za škody poskytnutých dodávok tovaru a služieb zanikajú.

3. Vybavenie reklamácie :

zákazník, ktorý podáva reklamáciu je povinný poskytnúť dodávateľovi všetky skutočnosti potrebné k riadnemu vybaveniu reklamácie a to najmä včas, úplne a pravdivo informovať o skutočnostiach významných pre vybavenie tejto reklamácie. Ak je reklamácia podávaná zástupcom zákazníka má takú istú povinnosť aj tento zástupca s tým, že je navyše povinný preukázať dodávateľovi svoje právo zastupovať. Porušenie tejto povinnosti ide k ťažobe zákazníka, v ktorého prospech bola reklamácia podaná.

4. Dôvody nevyhovenia reklamácie :

- a.) ak je predmetom reklamácie neposkytnutie služby alebo zlé poskytnutie služby a príčinou je nedostatočné a zlé vyplnenie reklamačného oznámenia, reklamácia nebude vybavená.
- b.) nedostatočné zoznámenie sa zákazníka s reklamačným poriadkom.