



## ZÁRUČNÉ PODMIENKY NA SERVISNÉ PRÁCE / REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 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 servisnom úkone: "SERVISNÝ PROTOKOL".
2. Zvlášť v prípadoch servisných opráv je formulár "SERVISNÝ PROTOKOL" jediným dôkazom práva užívateľa na záruku. Vo vlastnom záujme si ho preto starostlivo uschovajte.
3. Za dodržaných podmienok v spôsobe používania zariadenia v súlade s návodom k obsluhu a v súlade s pokynmi dodávateľa sa poskytuje dohodnutá záručná doba odo 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 servisný technik firmy GASTROSERVIS plus na základe predloženia riadne vyplneného servisného protokolu.
4. Pri prevzatí opraveného zariadenia prekontroluje zakazník servisný protokol 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 zariadenia.
5. 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, nesprávna údržba, 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.

## REKLAMÁCIA

1. Právo na uplatnenie reklamácie vzniká zákazníkovi na základe riadne vyplneného reklamačného oznámenia doručeného dodávateľovi s presne označeným typom zariadenia (výrobca, typ), podrobným opisom závady alebo poškodenia. Podanie musí byť podané písomne a to následovne:

- a.) písomnou formou (aj v prípade predbežného oznámenia ústnou formou) sms na tel.č.: +421 908 114 547
- b.) e-mailom: [gastro servis plus@gmail.com](mailto:gastro servis plus@gmail.com)
- c.) reklamačným formulárom na stránke [www.gastro servis plus.sk/servis](http://www.gastro servis plus.sk/servis)

2. Podanie musí obsahovať nasledovné kontaktné informácie:

- a.) názov prevádzky a adresa
- b.) telefónne číslo
- c.) typ zariadenia
- d.) výrobca
- e.) model / typ
- f.) popis závady

3. Doba podania reklamácie. Ak nie je dohodnuté inak, môže byť zariadenie odovzdané 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.