

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti HÍLEK group, a.s. Senica s.r.o., Vajanského 24, 905 01 SENICA

Tento Reklamačný poriadok / ďalej len RP/ upravuje práva a povinnosti dotknutých osôb súvisiacich so spôsobom a podmienkami uplatnenia reklamačných nárokov zákazníkov. RP je vydaný v zmysle ustanovení Občianskeho Zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z.

1. Zákazník je povinný uplatniť si reklamáciu ústne a súčasne i písomne. Reklamáciu podá v príjmacej kancelárii.
2. STK za prítomnosti vedúceho STK, prípadne jeho zástupcu.
3. V reklamačnom zázname dôsledne a pravdivo uvedie všetky informácie a skutočnosti, ktoré by mohli mať vplyv na vybavenie reklamácie zo strany spoločnosti.
4. Predmet reklamácie bezodkladne pristaví spoločnosti na obhliadku a preverenie skutkového stavu a detekciu reklamovaných väd. Súčasne predloží všetky doklady súvisiace s predmetom reklamácie a doklad o zaplatení kontroly. Poskytne potrebnú súčinnosť pri vybavovaní svojej reklamácie.
5. Vozidlo počas reklamačného konania nesmie opustiť areál STK z dôvodu neoprávnenej manipulácie.
6. Reklamáciu rieši vedúci STK spolu so zástupcom vedúceho STK. V prípade neprítomnosti jedného z nich, si príberie kontrolného technika. Spoločnosť vystaví písomný doklad o vybavení reklamácie a predloží ho zákazníkovi najneskôr do 30 dní od podania reklamácie.
7. Ak si zákazník reklamáciu neuplatní podľa bodu 1 - 4 RP, objektívne tak znemožní spoločnosti posúdenie a vybavenie jeho reklamácie, v dôsledku čoho spoločnosť nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady zákazníka a rovnako aj nezodpovedá za nevybavenie reklamácie riadne a včas. V takomto prípade je spoločnosť oprávnená reklamáciu zákazníka zamietnuť.
8. Reklamácia sa vybavuje ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Ak posúdenie reklamácie závisí od odborného posúdenia tretej osoby, do tejto lehoty sa nepočíta čas potrebný na toto posúdenie. V prípade nesúhlasu zákazníka s vybavením jeho reklamácie je možné prizvať ŠOD na posúdenie reklamácie.
10. V prípade, že spoločnosť pri vybavovaní reklamácie zistí, že sa reklamovaná vada skutočne neprejavila, alebo sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená konaním zákazníka a zákazník napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel alebo vedieť mohol a vadu reklamoval, je zákazník povinný nahradiť spoločnosti vzniknuté náklady spojené s vybavovaním reklamácie.

Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a doplnenie RP, pričom upravené znenie RP sa stáva pre zákazníka záväzným od okamihu jeho zverejnenia v prevádzkach spoločnosti.

Toto znenie je účinné od 5.3.2021

Ing. Patrik Loffler

