

PRAVILNIK O REKLAMACIJAMA tvrtke ArcelorMittal Construction Slovakia s.r.o.

MB: 35 742 470

sa sjedištem Železnična 2685/51A

Senica 905 01, Slovačka Republika

upisane u trgovačkom registru Općinskoga suda Bratislava I, odjel društava s ograničenom odgovornošću, uložni broj 16888/B
(u daljnjem tekstu „Tvrtka“)

Članak 1

Uvodne odredbe:

Prava kupca uslijed pojave formalnog oštećenja (u daljnjem tekstu „reklamacija“) uvijek moraju biti provedena sukladno ovom pravilniku o reklamacijama. Slučajevi koji nisu definirani ovim pravilnikom o reklamacijama rješavaju se posredstvom pravnoga poretka Slovačke Republike. Prodavač na prikladan način upoznaje kupca s ovim pravilnikom o reklamacijama, a na zahtjev kupca uručuje mu ga i u tiskanom obliku. Ovaj je pravilnik o reklamacijama sukladan zakonu br. 89/2012 Zb. Građanski zakonik i zakonu br. 634/1992 Zb. z. o zaštiti potrošača kako glasi od dana 1. 1. 2014.

Prodavač nije odgovoran za oštećenja u sljedećim slučajevima:

ako je oštećenje postojalo u trenutku preuzimanja predmeta, a za to je oštećenje dogovoren popust na kupovnu cijenu, oštećenje uzrokovano uobičajenom upotrebom predmeta ili ako proizlazi iz karaktera predmeta, ako je oštećenje uzrokovao kupac neispravnom upotrebom, skladištenjem, montažom, neispravnim održavanjem, zahvatom kupca ili mehaničkim putem ili ako je oštećenje nastalo kao posljedica vanjskog utjecaja bez utjecaja prodavača.

Članak 2

Provedba reklamacije:

Kupac ima pravo provesti reklamaciju kod prodavača, i to u pisanom obliku - poštom, faksom ili e-mailom. Kako bi se postupak rješavanja reklamacije ubrzao, preporučujemo kontaktirati s odjelom za reklamacije i telefonskim putem. Kupac je dužan dokazati da ima pravo na provedbu reklamacije, a prije svega podastrijeti datum kupnje i to dokumentom o kupnji ili na drugi vjerodostojan način. Kupac nema pravo na provedbu reklamacije u slučaju oštećenja na koje je ranije upozoren ako je za oštećenje dobio primjeren popust na kupovnu cijenu. U vezi s primjenom prava u slučaju oštećenja za robu koja je montirana ili dio nekretnine, prodavač će oštećenje procijeniti nakon dogovora s kupcem na licu mjesta ili na drugi način. Kupac je u ovom slučaju dužan surađivati s prodavačem.

Očiti nedostaci koji se mogu otkriti ili otkriti prilikom prijema robe MORUJU biti zabilježeni u dostavnicama i potvrditi od strane prijevoznika.

Roba koja ima oštećenja otkrivena tijekom montiranja (koja se nisu mogla otkriti u trenutku prihvaćanja robe) ne može se dalje obrađivati ili sastaviti dok se prigovor ne riješi, a istodobno ih je potrebno držati u stanju u kojem su isporučeni. Ako se montiranje robe nastavi, zamjena robe ne može se zahtijevati.

Roba na koju se polaže pravo, a koja je predmet razmjene unutar priznate reklamacije, ostaje vlasništvo prodavatelja. Prijevoz natrag do dobavljača, likvidacija, prodaja s popustom itd. mogu se ostvariti samo na temelju sporazuma s prodavateljem. Ako se roba proklamirana na ovaj način zloupotrijebi, kupcu će se naplatiti njegova prvotna prodajna vrijednost, a istovremeno takav postupak može biti razlog za zatvaranje / odbijanje zahtjeva od strane prodavatelja.

Članak 3

Rok za provedbu prava:

Kupac svoja prava uslijed pojave formalnog oštećenja može iskoristiti u roku od 24 mjeseca od preuzimanja robe. Nakon isteka roka kod prodavača se više ne može iskoristiti pravo uslijed pojave formalnog oštećenja, osim ako se ugovorne strane nisu drugačije dogovorile ili ako prodavač ili proizvođač ne ponudi posebno jamstvo kvalitete izvan okvira njegovih zakonskih dužnosti i standardnoga jamstva.

Kupac svoja prava uslijed pojave formalnog oštećenja može iskoristiti bez nepotrebnog odlaganja.

Ako kupac upotrebljava robu unatoč tome što je upoznat s oštećenjem, prodavač nije odgovoran za povećanje opsega oštećenja. Ako kupac prodavaču opravdano prijavi oštećenje, rok za iskorištavanje prava uslijed pojave formalnog oštećenja ne počinje teći ako je reklamacija u postupku rješavanja, a kupac ne može iskoristiti ova prava.

Kupac se upoznaje s činjenicom da u slučaju zamjene robe u okviru rješavanja reklamacije ne počinje teći novi rok za iskorištavanje prava uslijed pojave formalnog oštećenja.

Rok za iskorištavanje prava uslijed pojave formalnog oštećenja ne može se smatrati utvrđivanjem vijeka trajanja robe jer se on razlikuje s obzirom na osobine proizvoda, njegovo održavanje i ispravnost te učestalost upotrebe ili na dogovor između kupca i prodavača.

Članak 4

Rješavanje reklamacije:

Prodavač nakon preuzimanja obavijesti o reklamaciji bez nepotrebnog odlaganja kontaktira s kupcem, a potom zajednički dogovaraju daljnje postupanje, sukladno karakteru reklamacije. Ovaj se postupak obično zasniva na fizičkom pregledu reklamirane robe uz prisutnost obiju strana prilikom čega se ispunjava dokument „Zapisnik o fizičkoj kontroli“. Prodavač je potom dužan bez nepotrebnog odlaganja izdati „Rješenje o reklamaciji“. U dokumentu „Rješenje o reklamaciji“ navodi se datum i mjesto prijave reklamacije, karakter prijavljenog oštećenja, način na koji će se realizirati rješenje reklamacije i u kojem roku. Kupac nema pravo svojevoljno rješavati reklamaciju, primjerice popravkom, bez prethodne pisane suglasnosti prodavača, posebno u slučajevima kad ovakvo rješavanje zahtijeva financijska ulaganja koja bi se kasnije mogla potraživati od prodavača. Kupac i prodavač dužni su primjereno komunicirati i surađivati kako bi se reklamacija riješila bez nepotrebnih odugovlačenja i u okviru dogovorenoga postupka.

Članak 5

Kvaliteta prilikom preuzimanja:

Prodavač izjavljuje da će kupcu robu isporučiti sukladno odredbi čl. 2161 Građanskog zakonika, dakle:

roba ima osobine oko kojih su se kupac i prodavač dogovorili, a ako je dogovor izostao, one osobine koje prodavač ili proizvođač navode ili koje kupac s obzirom na karakter robe očekuje, roba je primjerena za svrhu koju za njezinu upotrebu prodavač navodi ili za koju se predmet te vrste uobičajeno upotrebljava, roba je predmet odgovarajuće količine, mjere ili težine i roba odgovara važećim zahtjevima pravnih i tehničkih propisa.

U slučaju da roba prilikom preuzimanja ne udovoljava gore navedenim zahtjevima, kupac ima pravo na isporuku nove neoštećene robe, osim ako to nije neprimjereno s obzirom na karakter predmeta. Ako se oštećenje odnosi na samo dio isporučene robe, kupac može zahtijevati samo zamjenu oštećenog dijela isporučene robe. Međutim, ako je ovo s obzirom na karakter oštećenja neprimjereno, posebice ako se oštećenje može ukloniti bez nepotrebnog odlaganja, primjerice popravkom, kupac ima pravo isključivo na besplatno uklanjanje oštećenja. Ako kupac ne prekrši ugovor ili ako ne iskoristi pravo na isporuku nove neoštećene robe, na zamjenu dijela isporučene robe ili na popravak, može zahtijevati primjeren popust na kupovnu cijenu.

Članak 6

Odgovornost prodavača za oštećenja koja su ozbiljno kršenje ugovora ili nisu kršenje ugovora, odnosi se na oštećenja robe koja nastanu u roku od 24 mjeseca od preuzimanja i to za oštećenja za koja ne vrijedi odgovornost za kvalitetu prilikom preuzimanja sukladno članku 5.

Ako je oštećenje ozbiljno kršenje ugovora, kupac prema vlastitom izboru ima pravo na isporuku novog predmeta, popravak, primjereni popust ili stavljanje ugovora izvan snage (s pravom na vraćanje kupovne cijene u punom iznosu).

Ako oštećenje nije kršenje ugovora, kupac ima pravo na uklanjanje oštećenja ili primjereni popust.

Pravo na isporuku novoga neoštećenog predmeta ili zamjenu dijela isporučene robe moguće je iskoristiti samo u slučaju da je robu moguće vratiti u izvornom obliku i neoštećenu.

Reklamaciju već montirane robe nije moguće riješiti zamjenom za novu (osim u slučaju kada je oštećenje ozbiljno kršenje ugovora).



Članak 7

Rješavanje sporova:

U slučaju da prodavač reklamaciju proglasi neutemeljenom, kupac se može obratiti stručnom sudskom vještaku i tražiti donošenje neovisne stručne procjene oštećenja.

U slučaju da se reklamacija riješi popustom na robu, a strane u sporu ne mogu se dogovoriti o visini ovog popusta, prodavač se može obratiti stručnom sudskom vještaku i tražiti donošenje neovisne stručne procjene oštećenja u svrhu utvrđivanje njegove razine.

Članak 8

Ugovorno jamstvo kvalitete:

Ako je prodavač izvan okvira svojih zakonskih dužnosti ponudio jamstvo kvalitete, njegova se provedba ravna prema ovom pravilniku o reklamacijama, osim ako potvrda o dužnostima prodavača u slučaju pojave formalnog oštećenja (jamstveni list) ili ugovor ne utvrđuju nešto drugo.

U Senici, 01/2019