


Číslo smernice: 01-02-4/2022	ORGANIZAČNÁ SMERNICA	Číslo výtlačku: 2
		Platnosť od: 1. septembra 2022
REKLAMAČNÝ PORIADOK		

REVÍZIA

P. č.	Nasledujúca revízia	Vykonaná zmena A/N (ak A – úplné znenie)	Podpis
1.			
2.			
3.			
4.			

V Trenčíne dňa 1. 9. 2022

Smernicu schválil:



Martin Nižňan
Generálny riaditeľ
Predseda predstavenstva

Vyhotovil: Ing. Ladislav Pavlíček, manažér kvality**Uvoľnil:** Po - Ing. Miroslava Šimková

Obsah smernice

1. Úvod

2. Všeobecné ustanovenia

Účel

Pojmy a ich definície

3. Externé – zákaznícke reklamácie

Záručné podmienky

Predmet reklamácie

Registrácia záruky

4. Uplatnenie reklamácie

Postup pred uplatnením reklamácie

Postup uplatnenia reklamácie

Vybavenie, ukončenie reklamácie

5. Prílohy

Protokol o servisnom zásahu / Pracovný výkaz – príloha č. 1

Registrácia záruky – príloha č. 2

Reklamačný protokol – príloha č. 3

Zápis o odovzdaní stroja do riadnej trvalej prevádzky – príloha č. 4

1. Úvod

Spoločnosť TRENS SK, a. s., sídlom Súvoz 1, 911 32 Trenčín, IČO: 45 525 315, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne, Oddiel: Sa, vložka číslo: 10582/R (ďalej len „TRENS SK, a. s.“), sa v prípade reklamácie tovaru riadi Reklamačným poriadkom, ktorý je v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a s Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Z. z. v znení neskorších predpisov. Spoločnosť TRENS SK, a. s. je povinná Kupujúceho informovať o podmienkach, spôsobe a údajoch o uplatnení reklamácie a o vykonaní záručných opráv.

2. Všeobecné ustanovenia

Účel

Tento Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy vznikajúce medzi TRENS SK, a. s. (ďalej v texte len „Predávajúci“) na jednej strane a jeho Kupujúcimi/Zástupcami (ďalej v texte len „Kupujúci“) na strane druhej a to na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Kupujúcich voči Predávajúcemu, ktoré súvisia s kvalitou a poruchami tovaru (ďalej v texte len „tovar“), ktoré Predávajúci predáva Kupujúcemu. Tento Reklamačný poriadok je v súlade so zmluvnými dokumentmi (napr. Kúpna zmluva, Distribútorská zmluva atď.) a upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru (ďalej v texte len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde a ako možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní a podmienkach záručných opráv.

Uzavretím zmluvného dokumentu medzi Predávajúcim a Kupujúcim pristupuje Kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku a výslovne s nimi súhlasí.

Pojmy a ich definície

TRENS SK, a. s. - Predávajúci – spoločnosť predstavuje v právnych vzťahoch Predávajúceho, keď v súvislosti so zmluvnými dokumentmi predáva Kupujúcemu, /Zástupcovi tovar.

Kupujúci – spoločnosť predstavujúca v právnych vzťahoch Kupujúceho, keď v súvislosti so zmluvnými dokumentmi kupuje tovar od Predávajúceho.

Zástupca – distribútor, predstavuje v právnych vzťahoch Kupujúceho, keď v súvislosti s Distribútorskou zmluvou kupuje tovar od Predávajúceho.

Konečný užívateľ – predstavuje osobu alebo obchodnú spoločnosť, ktorej bol tovar predaný prostredníctvom Zástupcu.

Reklamácia – je písomný podnet Kupujúceho adresovaný Predávájúcemu, ktorým uplatňuje námietky, sťažnosti, vytyka poruchy tovaru so žiadosťou o opravu alebo výmenu alebo uplatňuje námietky na kompletnosť tovaru.

Oprávnená reklamácia – porucha tovaru v záručnej dobe, spôsobená TRENS SK, a. s. v dôsledku výrobných, materiálových alebo konštrukčných chýb dodaného tovaru (skrytých alebo zjavných) alebo nekompletnosti dodaného tovaru.

Neoprávnená reklamácia – porucha tovaru spôsobená Kupujúcim alebo Konečným užívateľom alebo porucha tovaru uplatňovaná po uplynutí záručnej doby.

Predĺžená záručná doba – písomne dohodnutá záručná doba určená zmluvným dokumentom, predĺžená na základe mimoriadnych podmienok po vzájomnej písomnej dohode medzi Predávajúcim a Kupujúcim.

Materiálová záruka – zaručuje Kupujúcemu, za podmienok určených zmluvným dokumentom, odstránenie reklamovanej poruchy tovaru, ktorá bola Predávajúcim posúdená ako oprávnená a to dodaním potrebných náhradných dielov na náklady Predávajúceho.

Personálna záruka – vopred písomne dohodnuté podmienky určené zmluvným dokumentom, ktoré zaručujú Kupujúcemu odstránenie reklamovanej poruchy tovaru, ktorá bola Predávajúcim posúdená ako oprávnená. Náklady hradí Predávajúci.

Protokol o servisnom zásahu – formulár, ktorý slúži ako písomný doklad o vykonanej servisnej činnosti (Príloha č. 1).

Záručná doba – je doba určená zmluvným dokumentom, počas ktorej sa TRENS SK, a. s. zaručuje za podmienok vyplývajúcich zo zmluvného dokumentu, odstrániť reklamovanú poruchu tovaru na vlastné náklady alebo servisnými technikmi Zástupcu, pričom podmienky sú dohodnuté v zmluvnom dokumente.

Záručná oprava – odstránenie poruchy tovaru spôsobenej Predávajúcim, vzniknutej v záručnej dobe, za podmienok určených zmluvným dokumentom a na náklady Predávajúceho. Odstránenie poruchy tovaru vykonávajú servisní technici Predávajúceho alebo servisní technici Zástupcu, pričom podmienky sú dohodnuté v zmluvnom dokumente.

Pozáručná oprava – je odstránenie poruchy vzniknutej na tovare po ukončenej záručnej dobe, pričom úhradu všetkých nákladov spojených s odstránením poruchy hradí Kupujúci.

Návod na použitie – je písomný dokument v písomnej alebo elektronickej forme, ktorý je povinnou sprievodnou dokumentáciou tovaru pri jeho dodaní Kupujúcemu. Dokument je aj označovaný Návod na používanie, Návod na obsluhu a údržbu stroja.

3. Externé – zákaznícke reklamácie

Záručné podmienky

- Dĺžka záručnej doby je stanovená v zmluvnom dokumente a začína plynúť momentom dodania tovaru Kupujúcemu.
- Spoločnosť TRENS SK, a. s. (ďalej len „Predávajúci“) poskytuje záruku na vlastnosti tovaru dané normami a technickými podmienkami platnými v dobe jeho predaja, a že bude spôsobilý využívania na účel, pre ktorý sa obvykle tento tovar používa.
- Na účel dodržania záručných podmienok, uvedených v zmluvnom dokumente a v sprievodnej dokumentácii k tovaru - Návod na obsluhu, je Kupujúci povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na tovare, šetrne s tovarom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčiastiach tovaru.
- Zástupca okamihom prevzatia tovaru od Predávajúceho v zmysle Distribútorskej zmluvy, preberá na seba zodpovednosť za zhodu tovaru s platnými technickými, bezpečnostnými alebo hygienickými predpismi a normami platnými v dobe predaja tovaru na danom teritóriu.
- Predávajúci nezodpovedá za poruchy tovaru spôsobené tým, že Kupujúci nedodržel bezpečnostné a technické pokyny Predávajúceho, uvedené v sprievodnom dokumente tovaru Návod na obsluhu.
- Predávajúci nezodpovedá za poruchy tovaru, ku ktorým došlo počas prepravy tovaru, ak nebolo v zmluvnom dokumente dohodnuté inak.
- Predávajúci nezodpovedá za poruchy tovaru, ktoré mohol Kupujúci pri prvej prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak Kupujúci neskôr ako do 7 (siedmich) kalendárnych dní odo dňa dodania tovaru písomne neoznámí Predávajúcemu, chýbajúce časti tovaru, alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné už pri prevzatí tovaru.
- Aby sa zachovala platnosť záruky, je nutné dodržiavať a zaznamenávať postupy údržby tovaru špecifikované Predávajúcim, uvedené v sprievodnom dokumente tovaru - Návod na obsluhu.
- Záruka nemôže byť uznaná na poruchy, v prípade nasledujúcich obmedzení a výnimiek zo záruky:
 - na časti tovaru, ktoré sú v priebehu normálneho používania predmetom opotrebovania, vrátane náterov, povrchovej vrstvy a stavu okien, žiaroviek osvetlenia, tesnení a pod., resp. rýchlo sa opotrebovujúcich dielov uvedených v sprievodnom dokumente tovaru - Návod na obsluhu,
 - boli na tovare vykonané úpravy, opravy, neoprávnené manipulácie, nebol správne ošetrovaný alebo sa obsluhoval nesprávne,
 - Kupujúci, Konečný užívateľ alebo iná osoba vykonali alebo sa snažili vykonať na tovare zmenu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Predávajúceho,
 - bol vykonaný zásah do tovaru inou osobou ako Predávajúcim alebo servisným technikom Zástupcu,
 - inštalácia tovaru bola vykonaná iným subjektom ako Predávajúcim alebo servisným technikom Zástupcu.
- Táto záruka neplatí pre poškodenie spôsobené vonkajšími vplyvmi alebo predmetmi, ktoré nemôže predávajúci ovplyvniť:
 - tovar bol skladovaný alebo používaný vo vlhkom, v prašnom, chemicky či inak agresívnom prostredí,
 - došlo k poškodeniu tovaru v dôsledku živeľnej pohromy alebo vonkajších nepredvídaných vplyvov,
 - bol tovar nesprávnym skladovaním vystavovaný vplyvom nepriaznivého počasia (sneh, dážď, slnko a pod.),
 - tovar bol poškodený krádežou, vandalizmom...
- Uvedené poškodenia nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu spôsobiť porušenie záručných podmienok. Ak sa preukáže, že reklamovaná porucha tovaru bola spôsobená Kupujúcim a to poškodením tovaru, nesprávnym používaním, nevhodnou manipuláciou alebo iným porušením záručných podmienok, a Kupujúci napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel alebo vedieť mohol, poruchu reklamoval, môže Predávajúci od Kupujúceho požadovať náhradu škody, ktorú tým Kupujúci Predávajúcemu spôsobil.
- Kupujúci súhlasí s obmedzeniami a ohraničením svojich práv týkajúcich sa náhrady jemu vzniknutých škôd uvedenými v tomto reklamačnom poriadku, ale nie len v ňom, ako súčasťou písomnej dohody uvedenej v zmluvnom dokumente s Predávajúcim alebo s jeho autorizovaným zástupcom. Kupujúci

si uvedomuje a uznáva, že cena tovaru by bola vyššia, ak by sa od Predávajúceho vyžadovala zodpovednosť za škody a sťažnosti mimo rozsahu platnosti tejto záruky.

- V prípade oprávnenej záručnej reklamácie, bude reklamovaná porucha tovaru odstránená v čo najkratšej možnej lehote, prípadne bude bezplatne vymenený tovar, pričom spôsob vyriešenia reklamácie určí Predávajúci.
- V prípade predaja tovaru Zástupcovi, tento v zmysle Distribútorskej zmluvy zodpovedá za realizáciu záručného, pozáručného servisu a zabezpečuje si na vlastné náklady vydanie certifikátu o zaškolení pracovníkov oprávnených vykonávať servis na tovare Predávajúceho. Predávajúci zaručuje Zástupcovi len materiálovú záruku. Predávajúci je povinný v zmysle Dílerskej zmluvy zaškoliť personál Zástupcu. V prípade, že Zástupca nepožiadá o realizáciu školenia, je za realizáciu záručného, pozáručného servisu zodpovedný Predávajúci a to na náklady Kupujúceho v zmysle Distribútorskej zmluvy.
- V prípade neoprávnenej záručnej reklamácie, budú Kupujúcemu fakturované náklady súvisiace s odstránením reklamovanej poruchy tovaru.
- V prípade mimozáručnej opravy, hradí náklady na odstránenie poruchy tovaru Kupujúci, pričom tieto sú vopred stanovené Predávajúcim.
- Práva zo záručnej doby (pohľadávku z titulu záruky) nie je možné postúpiť na tretiu osobu.

Predmet reklamácie

- Predmetom reklamačného konania medzi Predávajúcim a Kupujúcim môže byť:
 - tovar alebo niektorá jeho časť, na ktorom sa počas záručnej doby prejaví porucha spôsobená výrobnou vadou alebo vadou materiálu,
 - iné zariadenie a/alebo iný tovar, ktorý Kupujúci nadobudol do vlastníctva kúpou od Predávajúceho, na ktorom sa počas záručnej doby prejaví porucha spôsobená výrobnou vadou alebo vadou materiálu,
 - náhradné diely, ktoré Kupujúci nadobudol do vlastníctva kúpou od Predávajúceho, a na ktorých sa počas záručnej doby prejaví porucha spôsobená výrobnou vadou alebo vadou materiálu,
 - servisné práce vykonané servisnými technikmi Predávajúceho,
 - inštaláčnne práce vykonané servisnými technikmi Predávajúceho.
- V prípade výmeny tovaru Kupujúcemu v rámci záručnej doby, začína plynúť nová záručná doba a to odo dňa odoslania tovaru Kupujúcemu a v prípade výmeny častí tovaru, začína plynúť nová záručná doba odo dňa výmeny (pri servisnej činnosti) alebo odoslania náhradného dielu (poštou, kuriérskou službou, osobným odberom...).

Registrácia záruky

- Kupujúci/Zástupca je povinný:
 - po inštalácii tovaru vyplniť všetky povinné údaje nachádzajúce sa v **Registračnom formulári (Príloha č. 2)** - čím je potvrdená záručná doba tovaru,
 - vyplnený formulár odoslať na emailovú adresu **servis@trens.sk**.
- V prípade vzniku reklamácie, slúži Predávajúcemu vyplnený Registračný formulár k získaniu potrebných údajov pre realizáciu záručného/pozáručného servisu.
- V prípade problémov s tovarom, je Kupujúci povinný:
 - oboznámiť sa s obsahom sprievodnej dokumentácie tovaru - Návod na obsluhu.
 - napriek pretrvávajúcemu problému s tovarom, kontaktovať Predávajúceho a to prostredníctvom vyplnenia Reklamačného protokolu (Príloha č. 3), ktorý je potrebné poslať na nižšie uvedené e – mail: servis@trens.sk

4. Uplatnenie reklamácie

Postup pred uplatnením reklamácie

- Kupujúci je povinný o poruchách tovaru informovať Predávajúceho a to bezodkladne po tom, ako Kupujúci vykoná prvú prehliadku tovaru po jeho prevzatí. Predávajúci nezodpovedá najmä za to, ak Kupujúci neskôr ako do 7 (siedmich) kalendárnych dní odo dňa dodania tovaru písomne oznámi

Predávajúcemu, chýbajúce časti tovaru, alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné už pri prevzatí tovaru.

- Pred uplatnením reklamácie je Kupujúci povinný dôkladne skontrolovať, či poruchy tovaru nie sú spôsobené nesprávnym používaním tovaru (nedodržaním predpisov a pokynov uvedených v technických podmienkach a v Návode na obsluhu).

Postup uplatnenia reklamácie

- Všetky poruchy tovaru je Kupujúci povinný oznámiť písomne prostredníctvom **Reklamačného protokolu (Príloha č. 3)**, zverejneného na internetovej stránke Predávajúceho.
- Kupujúci je povinný vyplniť reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje (túto doložiť fotografiou alebo videom).
- Predávajúci o obdržaní reklamácie písomne (poštou, e-mailom, faxom) informuje Kupujúceho a to najneskôr do nasledujúceho pracovného dňa od jej obdržania.

Vybavenie, ukončenie reklamácie

- Predávajúci je povinný písomne (faxom, poštou, e-mailom) informovať Kupujúceho o oprávnenosti alebo neoprávnenosti reklamácie, a v prípade oprávnenosti o spôsobe riešenia predmetnej reklamácie, pričom si vyhradzuje právo na konečné rozhodnutie ohľadom spôsobu odstránenia poruchy oprávnenej reklamácie.
- Predávajúci si vyhradzuje právo na rozhodnutie o spôsobe odstránenia poruchy tovaru:
 - vykonaním servisnej činnosti pre odstránenie poruchy,
 - dodaním náhradného dielu.
- V zmysle Distribútorskej zmluvy môže Predávajúci vyslať, po vzájomnej dohode so Zástupcom, na vykonanie záručnej opravy tovaru svojho špecialistu.
- Predávajúci sa zaväzuje začať s odstraňovaním reklamovanej poruchy bez zbytočného odkladu po obdržaní reklamačného protokolu.
- V prípade nesplnenia akejkoľvek povinnosti Kupujúceho/Zástupcu uvedenej v Reklamačnom poriadku nie je možné zo strany Predávajúceho reklamáciu vyriešiť.
- Predávajúci neakceptuje žiadne finančné odškodnenie bez predošlého písomného odsúhlasenia. Predávajúci v žiadnom prípade nebude niesť zodpovednosť za žiadne špeciálne, vedľajšie, nepriame alebo následné škody, ako je strata na zisku, strata zmluvy, škoda na majetku, škoda na použití, nákup náhrady, alebo zodpovednosti tretím stranám.
- V prípade, že riešenie reklamovanej poruchy vyžaduje prepravu tovaru do servisného miesta Predávajúceho, náklady na prepravu hradí a znáša Predávajúci.
- Riešenie oprávnenej reklamácie je ukončené podpisom Kupujúceho alebo ním poverenej osoby do protokolu – Protokol o servisnom zásahu (Príloha č. 1), ktorým súhlasí so spôsobom odstránenia reklamovanej poruchy tovaru.

5. Prílohy

Vydaním organizačnej smernice sa zrušuje platnosť OS 01-02-4/2014 zo dňa 20. augusta 2014.

TRENS SK, a.s.

Súvoz 1, 911 32 Trenčín, Slovensko

IČO:45525315

PROTOKOL O SERVISNOM ZÁSAHU

tel: 032 7412 620

servis@trens.sk

Objednávka č. _____

Zákazka č. _____

ZÁKAZNÍK				
ZÁKAZNÍK	FIRMA:	STROJ	TYP STROJA:	
	ULICA:		VÝROBNÉ ČÍSLO:	
	ODDELENIE:		ROK VÝROBY:	
	MESTO:		RIADIACI SYSTÉM:	
	KONTAKTNÁ OSOBA:		ZÁRUKA	TYP ZÁRUKY
	TEL.:		ÁNO <input type="checkbox"/>	NIE <input type="checkbox"/>
Uvedenie do prevádzky <input type="checkbox"/> Reklamácia <input type="checkbox"/> Platený servis <input type="checkbox"/> Ser. prehľadka <input type="checkbox"/>				
POPIS NÁLEZU:				
POPIS VYKONANÝCH PRÁC:				
POUŽITÉ NAHRADNÉ DIELY:				
Dodací list č. _____				
Dodací list tvorí neoddeliteľnú prílohu tohto servisného výkazu				
DOPORUČENIE:				
SERVIS UKONČENÝ	ÁNO	NIE		
Dátum: _____				
Podpis servisného technika: _____				
STANOVISKO A SPOKOJNOSŤ ZÁKAZNÍKA:				
Dátum: _____				
Svojím podpisom potvrdzujem rozsah vykonaných prác, použitie náhradných dielov a beriem na vedomie odporúčanie uvedené vyššie				
Podpis zákazníka: _____				

PRACOVNÝ VÝKAZ

dátum	cesta z - kam	Čas od - do	poč. hod.	poč. km
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
SUMAR:				

vozdílo: _____ SPZ: _____

EVIDENCIA ODPRACOVANÉHO ČASU									
evid. č.:		serv. technik:			evid. č.:		serv. technik:		
Dátum	Príchod	Odchod	Platí zák.	Platí dod.	Dátum	Príchod	Odchod	Platí zák.	Platí dod.
SUMAR:					SUMAR:				

CESTOVNÉ NÁHRADY			
Stravné		Stravné	
Ubytovanie		Ubytovanie	
Ostatné náklady		Ostatné náklady	
SPOLU		SPOLU	

Prácu vykonali:

Uznanie výkonu/potvrdenie správnosti

Meno a podpis servisného technika:

Meno

Meno a podpis servisného technika:

Podpis zákazníka

Dátum:

Dátum:

REGISTRÁCIA ZÁRUKY**WARRANTY REGISTRATION NOTICE**

Vážený zákazník. Aby sme mohli zaviesť do našich záznamov údaje o koncovom užívateľovi stroja prosíme vás o zaslanie registračného formulára na emailovú adresu **servis@trens.sk**

Dear customer. We ask you to send to us Warranty Registration Notice to e - mail address **servis@trens.sk** to apply the datas about the end user of the machine to our records.

Typ stroja :
Type of machine :

Výrobné číslo :
Serial No. :

Firma :
Company Name :

Adresa :
Address :

Štát :
Country :

Dátum inštalácie :
Date of installation :

Kontaktná osoba :
Contact Person :

Telefónne číslo :
Phone Number :

Názov predajcu (dílery) :
Distributor :

Názov firmy, ktorá vykonala inštaláciu stroja:
Name of company performed installation:

Typ záruky *materiálová* *áno/yes* *nie/no*

Type of warranty *personálna* *áno/yes* *nie/no*

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

TRENS SK, a.s.	Číslo protokolu:		Protokol o nezhodnom výrobku:	
Kupujúci/Dodávateľ:			Kontakt (e-mail, tel., fax,GSM):	
			Kontaktná osoba:	
Dátum uplatnenia reklamácie:			Kúpna zmluva/Objednávka číslo:	
Výrobok/ typ stroja:			Výrobné číslo stroja:	
Dátum expedície/dátum dodania tovaru:			Materiálové číslo:	
Počet reklamovaných ks:			Prijmový list číslo:	
Predmet reklamácie (podrobný popis vady, priložená fotodokumentácia):				
Vyjadrenie odboru Riadenie a kontrola kvality - rozhodnutie o výrobku:				
Vyjadrenie Konštrukcie:				
Návrh riešenia reklamácie:				
Spôsob riešenia reklamácie:				
Dátum:		Podpis zodpovednej osoby:		
Poznámky:				

ZÁPIS O ODOVZDANÍ STROJA DO RIADNEJ TRVALEJ PREVÁDZKY**Dodávateľ/Výrobca:****TRENS SK, a. s.**

Súvoz 1

911 32 Trenčín

Slovenská republika

Odberateľ :**Typ stroja:****Výrobné číslo:**

1. Stroj bol riadne uvedený do trvalej prevádzky
2. Spĺňa základné požiadavky bezpečnosti ochrany
3. Všetky bezpečnostné zariadenia sú plne funkčné
4. Obsluhujúci personál bol dôkladne poučený o práci na stroji
5. Personál bol zaškolený na bežnú elektrickú a mechanickú údržbu
6. Boli odskúšané všetky funkcie stroja
7. Zariadenie pracuje bezchybne

Poznámka:

V, dňa

Odberateľ:.....
.....
.....**Dodávateľ /Výrobca:**
TRENS SK, a. s......
.....
.....