

ETOP | INTERNATIONAL

Záručné a reklamačné podmienky pre výrobky dodávané spoločnosťou ETOP International, s. r. o.

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIE

1.1 Výrobky dodávané firmou ETOP International sú schválené a označené podľa predpisu:

- EHK OSN 30 (schválenie), EHS/92/23 (schválenie hlučnosti), ES/1222/2009 (štitkovanie) - pre osobné plášte
- EHK OSN 54 (schválenie), EHS/92/23 (schválenie hlučnosti) ES/1222/2009 (štitkovanie) - pre ľahké nákladné a nákladné plášte
- EHK OSN 106 (schválenie) – pre poľnohospodárske plášte (toto pravidlo platné až od roku 2019)
- EUWA, ETRTO, TÚV, KBA - pre disky

1.2 Všeobecnou povinnosťou zákazníka je zaobchádzať s výrobkami podľa pokynov, ktoré sú uvedené v katalógoch, návodoch a prospektoch ETOP International, s.r.o.

1.3 Pod pojmom kompletne koleso sa rozumie komplet pozostávajúci z plášt'a, duše a ochrannej vložky na diskovom kole (prevedenie TUBE TYPE), alebo plášť ventil a disk naplnený tlakovým médiom (prevedenie TUBELESS).

II. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. Zodpovednosť dodávateľa

1.1 Etop International zodpovedá :

- za kvalitu svojich výrobkov, za všetky výrobné chyby zjavné a skryté a to:
 - a/ separácia
 - b) nepravidelnosť stavby plášt'a (spoje)
 - c) nedolisok

1.2 Etop International nezodpovedá :

- za chyby výrobkov, ktoré boli preukázateľne spôsobené :
 - a/ nesprávnym skladovaním výrobkov mimo spoločnosti ETOP International
 - b/ použitím nesprávneho rozmeru, typu a nosnosti disku
 - c/ použitím nesprávneho rozmeru, nosnosti, dezénu a typu plášt'a ,disku, duše alebo ochrannej vložky
 - d/ nesprávnou alebo neodbornou montážou, **najmä neodbornou dodatočnou montážou a demontážou.**
 - e/ poškodením kompletneho kolesa pri nesprávnej geometrii vozidla alebo poškodením výrobku od chybných častí vozidla
 - f/ prehustením alebo podhustením plášt'a
 - g/ hmotnostným alebo rýchlostným preťažovaním alebo dlhodobým nevyťažovaním vozidla
 - h/ mechanickým, agresívnym alebo chemickým poškodením (napr. použitím výrobku v slanom prostredí)
 - i/ poškodením kolesa nesprávnou medzerou medzi plášťami pri dvojmontáži alebo poškodením cudzím predmetom zakliesneným medzi dvoma kolesami
 - j/ jazdou bez tlakového vzduchu (napr. pri defekte)
 - k/ dodatočnou úpravou povrchu plášt'a prerezaním dezénu, alebo použitím kolesa pre športové účely
 - l/ poškodením alebo znehodnotením výrobkov iným vplyvom /havária, požiar.../
 - m/ použitím plášt'a pod úroveň bezpečnostnej hĺbky drážky dezénu (tzv. TWI)
 - n/ hustením iným než doporučeným médiom
 - o/ použitím výrobkov v rozpore s návodom na obsluhu a pri prevádzkovaní za iných podmienok na aké bol výrobok určený
 - p/ za opravy na výrobkoch, ktoré boli neodborne vykonané a ich následkom došlo k poškodeniu výrobku
 - r/ za výrobky na ktorých bol odstránený dátum výroby (DOT)

2. Rozsah a podmienky záruky

2.1 Všeobecné

Vo vzťahu ku kupujúcemu platí záruka:

a/ 24 mesiacov odo dňa zakúpenia výrobku (zavedenia výrobku do prevádzky

b/ maximálne však **36 od dátumu výroby, ktorý je vo forme týždňa a roku vyznačený na každom plášti a diskovom kolese, ak nie je uvedené inak.**

Záruka sa nevzťahuje na výrobok opotrebovaný bežným používaním, najmä nie na jeho mechanické poškodenie povrchovej úpravy cudzími telesami(napr. odrazenými kamienkami).

Výška náhrady u plášťov bude vypočítaná z kúpnej ceny, ktorú kupujúci zaplatil za výrobok a zo stavu jeho opotrebenia (amortizácie). Náhrada sa stanoví ako percentuálny pomer zostatkovej drážky a drážky nového plášťa.

Fyzické opotrebenie plášťa a disku, ktoré bolo dôsledkom jeho bežného užívania, nemôže byť dôvodom na podanie a akceptovanie reklamácie.

POZNÁMKA: V zmysle osobitných predpisov je možné na vozidle prevádzkovať iba plášte na ktorých, sa zostatková hĺbka dezénovej drážky pohybuje na úrovni minimálne 1,6 mm (Nariadenie vlády č. 406/2005 Z. z. o technických požiadavkách na hĺbku dezénu jazdnej plochy pneumatík určitej kategórie motorových vozidiel a ich prípojných vozidiel).

III. REKLAMAČNÉ PODMIENKY

1. Reklamácia tovaru po jeho dodaní

1.1 Kupujúci sa zaväzuje skontrolovať dodávku pri jej prijatí. Ak zistí nezrovnalosti v množstve, zrejmú porušenosť alebo neúplnosť dodávky, je oprávnený túto dodávku prevziať iba po spísaní kvantitatívnej reklamácie formou zápisu o týchto nedostatkoch. Zápis musí byť podpísaný oprávnenou osobou prepravcu v CMR. V prípade, že takýto zápis nebude spísaný, reklamácia sa automaticky zamietá.

1.2 Kvalitatívnu reklamáciu dodávky si môže kupujúci uplatniť len formou písomného reklamačného protokolu, ktorý nesmie byť starší viac ako 7 dní po termíne dodania a to len v tom prípade, že kupujúci dokáže že tieto vady mal výrobok už v okamžiku splnenia povinnosti predávajúceho dodať výrobok. Reklamácia neopravňuje kupujúceho nezaplatiť príslušný počet dodaných dobrých kusov predmetu zmluvy z danej dodávky v dohodnutej lehote splatnosti.

1.3 V prípade odobrenia reklamácie je predávajúci povinný odsúhlasené vady výrobku odstrániť, v čo najkratšom čase. V prípade nemožnosti opravenia výrobku sa predávajúci zaväzuje oprávnenú reklamáciu vybaviť formou dobropisu (vrátením kúpnej ceny, alebo jej časti), prípadne realizovať náhradné plnenie podľa dohody oboch zmluvných strán

1.4 V prípade reklamácie so skrytou vadou, ktorú kupujúci nie je schopný definovať vo svojom sklade, a predmet zmluvy bude vrátený nazad od konečného odberateľa, môže si kupujúci uplatniť zľavu z ceny alebo náhradu škody až po predložení všetkých potrebných dokladov potvrdzujúcich náklady navyše spojené s touto reklamáciou na strane kupujúceho. Tieto náklady musia byť obojstranne písomne odsúhlasené a nesmú predstavovať vyššiu sumu ako je cena reklamovaného výrobku.

2. Reklamácia tovaru po zavedení do prevádzky

2.1 Kupujúci pred uplatnením reklamácie v prípade , že nie je si istý uznaním reklamácie , vopred odkonzultuje reklamovaný výrobok elektronicky s reklamačným technikom (zašle mu foto chyby a popis chyby na **balaz@etop.sk** .

2.2 Reklamáciu výrobku je nutné uplatniť výhradne formou štandardizovaného protokolu o reklamácií, ktorý je dostupný na www.etop-international.eu, alebo ho je možné získať elektronicky od reklamačného technika. Tento protokol musí byť zaslaný iba elektronickou formou na **balaz@etop.sk**. V prípade, že protokol nebude zaslaný takouto formou, nie je možné realizovať posúdenie reklamácie. Tento protokol zároveň slúži v papierovej forme ako dodací list – potvrdenie o prevzatí reklamácie.

Údaje, ktoré je kupujúci povinný uviesť do reklamačného protokolu:

- názov firmy, adresa, telefón, fax, alebo mail
- rozmer plášt'a, dezén, značka plášt'a, dátum výroby (DOT)
- rozmer disku, značka disku, dátum výroby (DOT)
- dôvod reklamácie alebo stručný popis reklamovanej chyby
- údaje o prípadnej vecnej škode alebo ujme na zdraví
- meno, dátum a podpis

Kupujúci dôvodu urýchlenia reklamačného konania vo vlastnom vlastnom záujme pripojí k reklamačnému protokolu doklad o kúpe výrobku resp. technický preukaz vozidla, ktorý sa chápe ako doklad o uvedení vozidla do prevádzky (v prípade, že výrobok je podľa DOT – dátumu výroby starší ako 24 mesiacov).

2.3 Kupujúci sú povinní:

- vypísať údaje potrebné k spracovaniu reklamácie podľa bodu 1.
- výrobok riadne očistiť a reklamovanú chybu primerane označiť nestierateľnou farbou alebo fixou

2.4 Miesto reklamácie

Za jediné miesto k prijímania reklamácií je nutné považovať sídlo ETOP International, Považské Podhradie 117, 020 04 Považská Bystrica resp. sídlo zákazníka, kde bol tovar zo spoločnosti Etop International dodaný. Prípadné navyše náklady spojené s dopravou zo stiahnutím výrobku od konečného zákazníka nie sú predmetom reklamácie a zákazník nemá právo na ich náhradu.

Mimoriadne a len na základe základe dohody, ak by náklady na dovoz reklamovaných výrobkov presiahli ich hodnotu, je možné reklamáciu vybaviť elektronicky. V tomto prípade je Kupujúci povinný rovnako vypísať reklamačný protokol podľa bodu 1. a ďalej je povinný zasláť v elektronickej forme:

- **foto všetkých reklamovaných kusov spolu**
- **zreteľné foto chyby**
- **foto DOT**
- **foto rozmeru**

2.5 Postup pri reklamácií

Etop International po preskúmaní predložených dokladov a zbežnej prehliadke reklamovaného výrobku:

- a) **na mieste odmietne reklamáciu ako neoprávnenú** a reklamovaný výrobok kupujúcemu vráti. V prípade, že sa takéto neoprávnené reklamácie budú opakovať, predávajúci Etop International má právo na náhradu nákladov spojených s posudzovaním reklamácie.
- b) **uzná reklamáciu ako oprávnenú** a na mieste ju vybaví; ak nie je možné oprávnenú reklamáciu na mieste vybaviť, prijme reklamovaný výrobok do reklamačného konania, v priebehu ktorého dôjde bez zbytočných prieťahov k vybaveniu oprávnenej reklamácie; prevzatie reklamovaného výrobku potvrdí predávajúci kupujúcemu na reklamačnom protokole.
- c) **prijme reklamovaný výrobok na odborné posúdenie**, na základe výsledkov bude reklamácia buď uznaná ako oprávnená a v rámci reklamačného konania bez zbytočných prieťahov vybavená, alebo bude odmietnutá; prevzatie reklamovaného výrobku potvrdí predávajúci kupujúcemu na reklamačnom protokole; o spôsobe vybavenia reklamácie (uznaní reklamácie ako oprávnenej alebo odmietnutí reklamácie ako neoprávnenej) vyrozumie predávajúci kupujúceho predom dohodnutým spôsobom (v písomnej alebo elektronickej forme).

Ak kupujúci nesúhlasí s odmietnutím reklamácie ako neoprávnenej (toto ustanovenie platí iba pre plášte), rozhodne znalecký posudok, ktorý uhradí:

- v prípade neoprávnenej reklamácie kupujúci
- v prípade oprávnenej reklamácie Etop International

Firma ETOP International pri odbornom posudzovaní je oprávnená:

- vykonať deštruktívnu kontrolu v záujme objektívneho posúdenia reklamovanej chyby
- naložiť s plášťom, dušou alebo ochrannou vložkou podľa vlastného uváženia

Pri oprávnenej reklamácií kompletného kolesa bude uznaná náhrada zákazníkovi len na ten diel tovaru, ktorý bol poškodený (napríklad iba pneu, disk alebo ventil).

4. Záverečné ustanovenia

1. Správu o vybavení reklamácie obdrží spotrebiteľ:

- v prípade, že príčina reklamácie je jednoznačná, ihneď
- v prípade, že rozhodnutie je závislé od odborného posúdenia (reklamačná komisia, súdny znalec), do 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie predávajúcim

2. Náhrady za uznané reklamácie sú poskytované:

- prioritne opravou výrobku ak to umožňuje stav a povaha veci
- ak nie je možná oprava výrobku, tak dodaním nového a bezchybného výrobku v cene, ktorá sa vypočíta ako rozdiel nákupnej ceny a ceny odpovedajúcej opotrebovaniu výrobku
- finančným vysporiadaním, vystavením dobropisu v prospech bežného účtu a úhradou na účet alebo započítaním, ak stav a povaha veci neumožňuje opravu výrobku, alebo nový bezchybný výrobok sa nenachádza na sklade

3. Náhrady z titulu straty času:

- ETOP International neposkytuje náhrady z titulu straty času resp. vzniknutých prestojov ani v tom prípade, že reklamácia výrobku bola akceptovaná

Záručné a reklamačné podmienky sú platné od 01.11.2012 a sú neoddeliteľnou súčasťou všetkých kúpnych zmlúv.

Schválil: Ing. Milan Bagin

.....

V Považskej Bystrici 31.10.2012