Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti firmy Rock centrum a jej zákazníkov v oblasti reklamácie tovarov. Reklamačný poriadok firmy Rock centrum vychádza z Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

1. **Záručná doba**

Firma Rock centrum zodpovedá za vady na tovare, ktoré má daný tovar pri prevzatí kupujúcim a počas záručnej doby, ktorá je uvedená v záručnom liste, priloženom k predávanému tovaru. Záručná doba je minimálne 24 mesiacov (podľa par. 620 Obč. zák) a začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu, nezodpovedá Rock centrum za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

1. **Uplatnenie reklamácie**

- oprava reklamovaného výrobku v záručnej dobe bude vykonaná bezplatne a bez zbytočného odkladu (podľa §622 Obč. zák.).

- práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (podľa § 626 Obč. zák.).

1. **Všeobecné reklamačné podmienky**

Pri predkladaní tovaru na záručnú opravu do servisu firmy Rock centrum, je kupujúci povinný predložiť:

* originál záručný list
* originál doklad o zaplatení

Zároveň je reklamujúci povinný preukázať, že tovar spĺňa všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.).

1. **Povinnosti servisu voči reklamujúcemu**
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci (reklamujúci) právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy) (podľa §623 Obč. zák.).
5. Ak sa na výrobku opätovne vyskytla tá istá vada po oprave, alebo väčší počet vád súčasne, má zákazník počas záručnej doby tiež právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (podľa §623 Obč. zák.). Opätovný výskyt vád po oprave znamená stav, keď sa rovnaká vada vyskytne po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách (v záujme urýchleného vybavenia reklamácie odporúčame, aby kupujúci mal písomné potvrdenie zo servisu o treťom výskyte tej istej vady). Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (podľa §627 Obč. zák.).
7. Ak servisné stredisko reklamovaný tovar v záručnej dobe neopraví do 30 dní, výrobok sa považuje za neopraviteľný a platí ustanovenie 3 §5 (podľa §19 ods.4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácii ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady.

V Martine dňa: 04.08.2012

Ing. Peter Földvári Majiteľ spoločnosti