

## Reklamačný poriadok firmy MiF, s.r.o.

### Záruka a reklamácie

1. Etikety firmy MiF spĺňajú najvyššie kritériá výrobnéj a materiálovej kvality, sú bez väd a pri expedícii sú starostlivo kontrolované. Svojím prevedením zodpovedajú platným slovenským právnym predpisom a technickým normám.
2. Na tieto etikety poskytuje zhotoviteľ záruku, že budú mať ním deklarované vlastnosti.
3. Zhotoviteľ poskytuje na vyrobené etikety záruku po dobu 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru.
4. Závazok zhotoviteľa z tejto záruky platí len pre také vady, ktoré sa vyskytli napriek tomu, že etikety boli použité stanoveným spôsobom a za obvyklých okolností.
5. Etikety majú byť uskladnené v pôvodných obaloch, v čistých, suchých a vetrateľných miestnostiach pri teplote 15 – 20°C, pri relatívnej vlhkosti 50 – 55%, pri ochrane pred zemnou vlhkosťou, sálavým teplom vykurovacích telies, znečistením, mechanickým poškodením a stykom s výparmi organických rozpúšťadiel.
6. Záruka sa vzťahuje na všetky nedostatky, ktoré by prípadne boli spôsobené vadami materiálu alebo výroby. Záruka sa neposkytuje na text podpísaný objednávateľom pri korektúre.
7. Zhotoviteľ neposkytuje náhradu priamej ani nepriamej škody za prípadné poškodenie alebo zničenie vecí, ani za ostatné škody a za ušlý zisk, pokiaľ z okolností konkrétneho prípadu nebolo dokázané, že zo strany zhotoviteľa išlo o úmysel alebo hrubé zanedbanie právom uložených povinností.
8. Zhotoviteľ neposkytuje náhradu škody ani v prípade vzniku ďalších škôd vzniknutých objednávateľovi, ak boli etikety (tovar) ďalej používané po zistení vady.
9. Zhotoviteľ sa zaväzuje dodať etikety v kvalite, vyhotovení a množstve podľa zmluvy a spôsobom určeným v zmluve uskutočniť aj prepravu podľa dispozícií objednávateľa.
10. Objednávateľ preberie tovar podpísaním dodacieho listu, ktorý dvojmo vystaví zhotoviteľ. Pri dodávke tovaru má objednávateľ právo vykonať za prítomnosti pracovníka zhotoviteľa kvalitatívnu a kvantitatívnu prebieрку a v prípade zistenia väd dodanie odmietnuť. Rovnako má objednávateľ právo odmietnuť aj mylné dodanie iného tovaru než bolo zmluvne dohodnuté.
11. V prípade množstevných (resp. hmotnostných) rozdielov zistenú skutočnosť objednávateľ vyznačí v dodacom liste a obe strany ho potvrdia dátumom a podpisom. Mená zástupcu objednávateľa a zhotoviteľa musia byť čitateľné. Špecifikácia množstevných (hmotnostných) rozdielov musí byť jasne popísaná podľa jednotlivých druhov tovaru. Jeden exemplár takto spracovaného dodacieho listu patrí objednávateľovi, druhý zhotoviteľovi. Neskoršie reklamácie množstevných (hmotnostných) rozdielov zhotoviteľ neuzná.
12. Uplatniť reklamáciu na prípadnú skrytú vadu je objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr však do štyroch kalendárnych dní. Po tejto lehote jeho práva zanikajú.
13. Reklamáciu s presným popisom vady si objednávateľ uplatní priamo u zhotoviteľa etikiet (tovaru).
14. Objednávateľ je povinný spolu s reklamovanými etiketami predložiť aj overenú kópiu dokladov o ich kúpe (dokladu o zaplatení a dodacieho listu). reklamácie etikiet, ktoré neboli kúpené priamo vo firme MiF, nebudú akceptované. Poverený pracovník zhotoviteľa je povinný spolu s reklamujúcim (objednávateľom) vyplniť reklamačný protokol. Reklamovaný tovar musí byť k reklamačnému konaniu predložený so zreteľne vyznačenou vadou, ktorá má byť predmetom reklamácie.
15. Písomný reklamačný protokol musí obsahovať:
  - označenie objednávateľa (obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ),
  - dátum dodania etikiet (tovaru),
  - druh a množstvo reklamovaných etikiet a ich hodnota,
  - dôvody reklamácie (popis vady),
  - návrh riešenia,
  - dátum reklamácie,
  - meno a podpis oprávneného zástupcu objednávateľa.
16. Nároky zo záruky bude zhotoviteľ akceptovať len ak tieto boli u neho uplatnené bezprostredne po zistení vady, najneskôr do konca 24 mesačnej záručnej lehoty.
17. Pri uznanej reklamacii a v rámci záruky, ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby tovar mohol byť riadne a bez závadne užívaný, má objednávateľ právo na jeho bezplatnú výmenu alebo od zmluvy odstúpiť. Pri takomto odstúpení objednávateľa od zmluvy mu vzniká nárok na peňažný dobropis v plnej výške fakturovanej a skutočnej zaplatenej ceny. Ak si objednávateľ neuplatní právo na úhradu dobropisu v lehote šiestich mesiacov od jeho vystavenia, právo zaniká.
18. O spôsobe vybavenia reklamácie rozhodne zhotoviteľ najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia zo strany objednávateľa a o výsledku bude objednávateľ písomne vyrozumený.
19. V prípade, že reklamácia objednávateľa je oprávnená, zhotoviteľ:
  - vyrobí a dodá chýbajúce množstvo bez závadných etikiet (tovaru) a následne uskutoční finančné vyrovnanie (fakturáciou alebo dobropisom),
  - bezplatne etikety opraví, resp. ich previnie bez nároku na platbu,
  - uspokojí objednávateľa formou dobropisu v hodnote ním oprávnené reklamovaného tovaru, resp. poskytne mu dohodnutú zľavu.
20. V prípade, že reklamácia objednávateľa je oprávnená a zhotoviteľa požiada objednávateľa o zaslanie závadného tovaru, nesie zhotoviteľ náklady a riziko spojené s dopravou reklamovaných etikiet k predávajúcemu i späť k objednávateľovi. Zhotoviteľ určí spôsob i maximálne náklady dopravy. Etikety, voči ktorým bol uznaný reklamačný nárok, prechádzajú do vlastníctva zhotoviteľa. V prípade, že reklamácia nebola oprávnená, zhotoviteľ vráti reklamovaný tovar objednávateľovi na jeho náklady a riziko.
21. Ak cena reklamovaného tovaru nebola v čase reklamácie v plnej výške uhradená, má zhotoviteľ právo tovar zadržať u seba až do zaplatenia dlhu, vrátane jeho príslušenstva.
22. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej nemohol objednávateľ tovar využiť z dôvodu, za ktorý nesie zhotoviteľ zodpovednosť.

01.09.2008