

REKLAMAČNÝ PORIADOK

TOPlast, a.s., Werferova 1, 040 11 Košice, Slovensko
Prevádzka Záhrady Bernátovce (priemyselná zóna), Kokšov-Bakša (bývalý areál SMZ), 044 13
Valaliky (pri Košiciach), Slovensko

upravujúci reklamačné podmienky medzi prevádzkovateľom / predávajúcim a objednávateľom /
kupujúcim (ďalej len "RP")

Úvodné ustanovenia

1. Prevádzkovateľom (predávajúcim) je : TOPlast, a.s., Werferova 1, 040 11 Košice, Slovensko
2. Objednávateľom (kupujúcim) v obchode je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vykoná osobne v sídle prevádzky alebo elektronicky objednávku tovaru (produktu/ov) alebo služby.
3. Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a objednávateľom, pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa správnosti a kvality tovaru a služieb poskytovaných prevádzkovateľom.
4. Reklamáciou na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie objednávateľom uplatnené právo zo zodpovednosti za chyby tovaru, alebo služieb poskytovaných objednávateľom, ktorým sa požaduje určitá náprava, alebo náhrada za chybné plnenie, resp. neplnenie predmetu zmluvy.
5. Po prevzatí tovaru si na mieste skontrolujte, či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) odporúčame zásielku neprebrať. V prípade, že vám prišla zásielka poškodená, prosíme, aby ste to zaznačili do preberacieho portokolu kuriéra ktorý zásielku doručil a zároveň nás o tom informovali e-mailom alebo telefonicky s priloženým fotodokumentácie poškodenia, alebo vady.
6. Podmienkou uznania reklamácie je,
 - a. doručenie reklamovaného tovaru na adresu prevádzkovateľa spolu s vyplneným reklamačným formulárom z prílohy k tomuto reklamačnému poriadku.
 - b. uplatnene v záručnej lehote. Záručná lehota je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
 - c. vada, alebo chyba tovaru má taký charakter, ktorý je väčší ako parameter uvedený v článku XI. VOP - vlastnosti materiálu
 - d. vada, alebo chyba tovaru nebola spôsobená nesprávnym použitím v rozpore so zásadami práce s výrobkami z materiálu TOPeco
7. Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.
8. Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať: a) bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb, b) výmenu chybnéj súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajú iba súčiastky alebo dielca, c) výmenu tovaru ak tento ešte nebol použitý.
9. Reklamácia sa vzťahuje na preukázateľné výrobné chyby spôsobené výrobcom, ktoré boli zistené ihneď po dodávke tovaru alebo počas jeho používania.
10. Reklamácia sa nevzťahuje na:
 - Ohnutie materiálu v prípade ak nebol správne ukotvený: Materiál má prirodzenú tendenciu ohýbať sa pod vplyvom tepla a záťaže, preto je potrebné zabezpečiť jeho dostatočné ukotvenie (napr. doska s dĺžkou 200 cm musí byť prichytená minimálne na troch miestach).

Recyklovaný plastový materiál má tendenciu sa pod vplyvom tepla roztáhať a pod vplyvom chladu sťahovať.

- Vizuálne zmeny spôsobené vplyvom počasia: Vplyvom poveternostných podmienok môže časom dôjsť k povrchovému zvetrávaniu a drobeniu materiálu, čo môže byť viditeľné aj vizuálne.
- Povrch dodaných materiálov: Povrch výrobkov nemusí byť dokonale rovný a hladký, a preto je potrebné počítať s možnými estetickými odchýlkami, jedná sa o recyklovaný plast. Za výrobnú vadu sa nepovažuje ani nerovnosť povrchu dosky do 5 mm a nie je dôvodom na uznanie reklamácie.
- Odtieň výrobku: Vstupný materiál do výroby je recyklovaný plast, ktorý je stále iný. Pri použití toho istého farbiva sa môže meniť odtieň výrobku.

Tieto charakteristiky sú prirodzenými vlastnosťami recyklovaného plastu a nie sú dôvodom na uplatnenie reklamácie, taktiež:

- Farebné odchýlky produktov k obrázkom na internete alebo v tlači a vyblednutie materiálu,
- Mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim, či už jeho neodborným zaobchádzaním a obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- Poškodenie tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii.

Každý materiál, napr. ako drevo vplyvom vlhkosti zväčšuje svoj objem, tak vplyvom sucha a tepla zmenšuje svoj objem, taktiež kov má vplyvom tepla tendenciu sa ohnúť, ani plast nie je výnimkou a má tiež svoje vlastnosti.

11. Nárok na uplatnenie reklamácie u predajcu zaniká nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu (ak nie je vydaný záručný list, faktúra slúži ako záručný list), neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru, uplynutím záručnej doby tovaru, mechanickým poškodením tovaru spôsobených kupujúcim, neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo
12. zanedbaním starostlivosti o tovar, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými na území SR, poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami, neodborným zásahom, poškodením pri vlastnej doprave, poškodení ohňom alebo iným zásahom vyššej moci, zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

Postup vybavovania reklamácií

1. V zmysle tohto RP, môže oprávnená osoba uplatniť reklamáciu osobne, alebo vyplnením reklamačného formulára (priložený nižšie).
2. Z reklamácie musí byť zrejmé najmä:
 - kto reklamáciu podáva (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu)
 - spôsob reklamácie
 - dátum podania reklamácie
 - priložený doklad o kúpe tovaru
 - podpis objednávateľa alebo podpis Oprávnenej osoby spolu s plnomocenstvom
3. V prípade podania reklamácie písomne alebo vyplnením reklamačného formulára Oprávnenou osobou v mene objednávateľa musí byť k reklamácií priložené plnomocenstvo na zastupovanie objednávateľa vo veci reklamácie.
4. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 2. tohto článku bude považovaná za neoprávnenu.
5. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci

vydá klientovi o vybavení reklamácie písomný doklad.

6. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň uplatnenia reklamácie objednávateľom. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri poštových zásielkach – deň doručenia reklamácie do podateľne sídla predajcu
- pri osobnom doručení – dátum na kópii reklamácie, ktorým potvrdí predajca doručenie
- pri doručení elektronickou poštou – deň doručenia elektronickej poštovej správy na adresu elektronickej pošty predajcu v prípade reklamácie dodanej služby. V prípade reklamácie tovarov sú elektronickou poštou uplatňované reklamácie prijaté na posúdenie oprávnenosti v prípade reklamovanej vady, alebo chyby tovaru doložením fotodokumentácie v dostatočnej kvalite, pričom reklamácia sa považuje za celkom uplatnenú až po fyzickom dodaní reklamovaného tovaru predávajúcemu. Náklady na doručovanie reklamovaného tovaru do sídla prevádzkovateľa znáša objednávateľ. Náklady na zaslanie náhradného tovaru v rovnakom rozsahu späť k objednávateľovi znáša prevádzkovateľ

7. Ostatné právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a objednávateľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi prevádzkovateľom a objednávateľom, príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.

8. Predávajúci je oprávnený tento Reklamačný poriadok z dôvodu zmien právnych predpisov a podnikateľského prostredia kedykoľvek meniť alebo dopĺňať. Predávajúci určí zverejnením na svojej stránke aktuálne znenie Reklamačného poriadku.

Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť od **30.9.2025** a plne nahrádza predchádzajúci RP. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť RP aj bez predchádzajúceho upozornenia.

REKLAMAČNÝ FORMULÁR TOPlast

Číslo faktúry :

Dátum doručenia :

Dátum reklamácie :

Reklamujúci

Meno a priezvisko :

Adresa :

Telefón :

E-mail :

Reklamovaný tovar		
Kód Produktu	Názov produktu	množstvo

Spôsob reklamácie (vyberte zaškrtnutím)

☐ **Vrátenie tovaru** - odstúpenie od zmluvy (do 14 dní od prevzatia tovaru, tovar musí byť nepoužitý a v stave v akom bol doručený)

Vrátenie peňazí bankovým prevodom na účet č.:

☐ **Výrobná vada** (Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené opotrebovaním, alebo nevhodným použitím) Podrobný opis vady:

☐ **Iný dôvod :**

Adresa pre zasielanie reklamácií : TOPlast, a.s., Werferova 1, 040 11 Košice, Slovensko,
toplast@toplast.com

K zasielanému tovaru je potrebné doložiť originál faktúru a (ak bol tovar platený v hotovosti) priložiť aj pokladničný doklad.

.....
podpis reklamujúceho