

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

Poskytovateľ: MONT-ALU s.r.o. Vrádište 269 90849 Vrádište tel.: +421 918 415 262 e-mail: sales@montalu.sk	Číslo reklamácie: Reklamujúci:
--	---

VEC: REKLAMÁCIA

Časť I.: Vyplní reklamujúci:

- 1. Označenie reklamovanej Služby/Tovaru + č. faktúry, objednávky, pokladničného dokladu, alebo iný upresňujúci doklad + deň podania reklamácie**
- 2. Popis vady Služby/Tovaru a spôsobu akým sa vada prejavuje:**
- 3. Dátum začiatku obmedzenia kvality poskytovanej Služby/tovaru:**
- 4. Spôsob uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (zakrúžkovať len jedno):**
 - Odstránenie vady
 - Odstúpenie od zmluvy (vrátenie uhradenej ceny za Službu/tovaru)
 - Poskytnutie zľavy z ceny Služby/tovaru
 - Výmena služby/tovaru za inú
 - Iné
- 5. Kontaktné údaje reklamujúceho:**
 - a/ kontaktná adresa:**
 - b/ e-mail:**
 - c/ telefónne číslo:**
- 6. Protokol o vybavení reklamácie (zakrúžkovať len jedno):**
 - žiadam doručiť poštou;
 - žiadam doručiť e-mailom;
 - prídem si vyzdvihnúť osobne do miesta uplatnenia reklamácie.
 - Odovzdanie pri vybavení reklamácie zamestnancom firmy

.....
Popis kupujúceho/reklamujúceho

Časť II.: Vyplní poskytovateľ služby:

- 1. Dátum prijatia reklamácie:**
- 2. Forma prijatia reklamačného protokolu:**
- 3. Predbežný termín ukončenia reklamácie:**
- 4. Spôsob posúdenia vady:**
- 5. Určenie spôsobu, akým bude reklamácia vybavovaná**
 - Odstránenie vady
 - Výmena tovaru
 - Zľava z kúpnej ceny
 - Vrátenie kúpnej ceny
- 6. Potvrdenie o prijatí reklamácie je:**
 - zaslané kupujúcemu poštou
 - zaslané kupujúcemu emailom (príloha k reklamačnému protokolu)
 - zaslané kupujúcemu spoločne s dokladom o vybavení reklamácie
 - prevzaté kupujúcim osobne dňa

Meno a priezvisko osoby, ktorá prijala reklamáciu:.....

V....., Dňa
Odtlačok pečiatky a podpis predávajúceho

Príloha 1 k Reklamačnému poriadku

Doklad o vybavení reklamácie č.

Na základe informácií uvedených v Reklamačnom protokole sme prijali Vašu reklamáciu tovaru. Vami uplatnená reklamácia bola vybavená nasledovne:

- **Odstránením vady tovaru/služby dňa**
- **výmenou tovaru/služby dňa**
- **poskytnutím zľavy z kúpnej ceny vo výške:**
- **vrátením celej kúpnej ceny**
- **reklamácia bola zamietnutá z dôvodu:**

Pri zamietnutej reklamáci:

Tovar reklamovaný počas prvých 12 mesiacov od kúpy:

- o **áno** – **Príloha** kópia odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie
- o **nie** – výrobok môžete zaslať na odborné posúdenie (uviesť komu a kontaktné údaje):

Poznámky (uviesť napr. akým spôsobom a kedy je možné tovar prevziať, kedy a ako bude poskytnutá zľava, vrátenie kúpnej ceny a pod.)

Doklad o vybavení reklamácie je:

- o **zaslaný poštou**
- o **zaslaný emailom**
- o **prevzatý kupujúcim osobne dňa**

Podpis kupujúceho:

V, dňa.....

.....

Odtlačok pečiatky a podpis predávajúceho

Poučenie:

Reklamujúci svojím podpisom súhlasí so všetkými údajmi uvedenými v tomto reklamačnom protokole, ako aj reklamačným poriadkom spoločnosti Mont-alu s.r.o.

Ak sa na poskytovanej službe vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má Užívateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Poskytovateľ.

Užívateľ má právo odstúpiť od uzavretej zmluvy:

- ak ponúkaná služba vykazuje vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa služba mohla riadne využívať ako služba bez vady,

Príloha 1 k Reklamačnému poriadku

- ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady službu riadne využívať; za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej najmenej dvoch predchádzajúcich odstráneniach,
- ide síce o odstrániteľné vady, avšak Užívateľ nemôže pre väčší počet vád službu riadne využívať; za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, ktoré bránia riadnemu využívaniu služby,
- Poskytovateľ nevybaví reklamáciu v 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu), ak z objektívnych dôvodov netrvá vybavenie reklamácie dlhšie.

V prípadoch, v ktorých má Užívateľ právo od zmluvy odstúpiť, sa môže Užívateľ s Poskytovateľom dohodnúť o vybavení reklamácie výmenou reklamovanej Služby za inú.

Ak sa na ponúkanej službe objavia iné neodstrániteľné vady, má Užívateľ právo na primeranú zľavu z ceny služby.

Reklamujúci ako dotknutá osoba, podľa §11 zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov podpisom tohto Reklamačného protokolu súhlasí s tým, aby Poskytovateľ služby - spoločnosť Mont-alu s.r.o. spracoval v tomto Reklamačnom konaní aj osobné údaje Reklamujúceho v rozsahu: meno, priezvisko, adresa bydliska – názov ulice, orientačné prípadne súpisné číslo domu, názov obce prípadne názov časti obce, poštové smerovacie číslo, názov štátu, telefónne číslo, e-mail, a to na účely Vybavenia reklamácie. Doba platnosti súhlasu dotknutej osoby je od udelenia tohto súhlasu do konca archivácie príslušných dokladov.

*vyznačte, ktorý zo spôsobov uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady si uplatňujete (vyznačte len jeden spôsob)

**vyznačte, ktorý z uvedených spôsobov žiadate

V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Užívateľ ani na výzvu spoločnosti Mont-alu s.r.o. nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

Svojim podpisom Reklamujúci potvrdzuje, že bol v prípade potreby vyzvaný na doplnenie požadovaných údajov.

V, dňa

.....
podpis reklamujúceho

.....
podpis zamestnanca