

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Uplatnenie reklamácie a postup vybavenia reklamácie u Podnikateľa (ďalej len „Reklamačné konanie“) vychádza z platných právnych predpisov, a to najmä zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov (ďalej „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Reklamačné konanie sa vzťahuje iba na tovar, ktorý bol zakúpený u Podnikateľa a ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe.

## Článok I.

### Kúpa tovaru, využitie a údržba tovaru

1. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd a musí zodpovedať záväzným technickým normám.
2. Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedal potrebám kupujúceho. Kupujúci pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru.
3. Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby kupujúci venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť tovaru, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu.
4. Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť.
5. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, t.j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.
6. Kupujúci je povinný si tovar prezrieť po jeho prevzatí bez zbytočného odkladu. Zároveň je povinný oznámiť Podnikateľovi hneď po uskutočnení kontroly dodaného tovaru všetky nedostatky (poškodenia), ktoré zistil, alebo ktoré pri odbornej kontrole bolo možné zistiť. Pri zistení rozdielu v množstve alebo druhu tovaru s údajmi na faktúre či dodacom liste, je nevyhnutné podať o tomto stave správu Podnikateľovi do 3 pracovných dní od dňa prevzatia tovaru.

## Článok II.

### Záruka na tovar

1. Podnikateľ zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri jej prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá Podnikateľ za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá Podnikateľ za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o použitý tovar, zodpovedá Podnikateľ za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka).
2. Batéria si zo strany kupujúceho vyžaduje zvlášť dôslednú starostlivosť a zaobchádzanie podľa predpísaných odporúčaní v príslušných kapitolách návodu na obsluhu, ktorý tvorí súčasť tovaru. Batéria má charakter spotrebného materiálu, má svoju dobu prevádzkyschopnosti a životnosti, ktoré sú veľmi závislé od spôsobu používania a prevádzky. Záruka sa nevzťahuje

na úbytok kapacity batérie ani na jej úplnú stratu spôsobenú bežným používaním a dobou používania.

3. Osobitný rozsah záruky pri batériách – dohoda o vlastnostiach, účele a kvalite batérie: Výrobnou vlastnosťou predávanej batérie je schopnosť zachovať si rovnakú kvalitu ako v čase predaja len po dobu šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania, pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirodzeného opotrebenia, čo nie je považované za vadu batérie. Na tento účel sa považuje dátum predaja tovaru za začiatok užívania batérie a za začiatok užívania tovaru, ku ktorému bola táto batéria dodaná. Kupujúci prejavom záujmu o kúpu tohto tovaru spolu s batériou zároveň prejavuje vôľu smerujúcu k začatiu užívania batérie spolu s tovarom v deň ich predaja. Základnou podmienkou zachovania si riadnych funkčných vlastností predávanej batérie počas lehoty šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania je užívanie tejto batérie výlučne s tovarom, s ktorým je dodaná batéria predávaná. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo Podnikateľa neuznať reklamáciu dodávanej batérie ako dôsledok nedodržania záručných podmienok predávanej batérie. Prejav záujmu kupujúceho o dodávanú batériu s vlastnosťami uvedenými v návode sa v zmysle ustanovenia § 496 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov považuje za dohodu o vlastnostiach, účele a akosti predávanej batérie.
4. Dĺžka záruky v mesiacoch je uvedená na záručnom liste alebo faktúre, ak bola vystavená. Ak nie je vyznačená záručná doba u niektorej položky tovaru, tak sa poskytuje záruka na 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov. Táto doba začína plynúť dňom vystavenia dokladu o kúpe tovaru a predlžuje sa o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave a jej dĺžka je doba od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je kupujúci povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil. V prípade výmeny tovaru nemusí kupujúci dostať úplne nový tovar, ale vymenený výrobok bude mať minimálne rovnaké parametre ako reklamovaný tovar.
5. Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je za podmienok ustanovených v tomto reklamačnom poriadku zabezpečený bezplatný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany kupujúceho dodržané ustanovené podmienky užívania výrobku. Záručná doba začína plynúť dňom predaja a vystavenia záručného dokladu a trvá, ak nie je v záručnom doklade uvedené inak:
  - 24 mesiacov na tovar,
  - 24 mesiacov na príslušenstvo (vrátane príslušenstva, ktoré tvorí súčasť balenia),
  - 3 mesiace na servis vykonaný predávajúcim,
  - 6 mesiacov na inštaláciu vykonanú predávajúcim.
  - 12 mesiacov, ak ide o použitý tovar.
6. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol Podnikateľom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
7. K zakúpenému tovaru je priložený daňový doklad o kúpe, prípadne záručný list, na ktorom sú uvedené identifikačné resp. sériové číslo a záručná doba. Ak to umožňuje povaha tovaru, bude vydaný kupujúcemu len doklad o kúpe tovaru. V tom prípade bude k vybaveniu reklamácie postačovať len doklad o kúpe.
8. Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim či treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.
9. Na spotrebný materiál (žiarovky, pneumatiky, čalúnenie opierok rúk a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka, ktorá je stanovená osobitne podľa typu tovaru a daného výrobcu. Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu.
10. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predaného tovaru vyplýva, že jej životnosť je kratšia než

záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

11. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené:
  - opotrebovaním v dôsledku používania výrobku,
  - nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku,
  - nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou s tovarom,
  - pripojením na neoriginálne príslušenstvo.
12. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v nasledujúcich prípadoch:
  - poškodením tovaru pri preprave. Takéto škody je nutné riešiť s prepravcom pri preberaní tovaru,
  - porušením ochranných pečatí a garančných nálepiek, ak sa nachádzajú na tovare,
  - mechanickým poškodením, neodbornou inštaláciou, dodatočnou manipuláciou a obsluhou,
  - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami určenému prostrediu napr. vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi
  - ak bol tovar poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR alebo poškodený iným vonkajším vplyvom (nestabilita elektrickej siete alebo napájacím zdroji atď.)
  - neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar, zásahom neoprávnenej osoby
  - poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami a poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci
  - nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
  - neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
  - uplynutím záručnej doby tovaru,
  - bola vada spôsobená neodborným používaním tovaru alebo v rozpore s návodom na použitie,
  - boli na výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávnené manipulácie,
  - bol vykonaný zásah do tovaru inou osobou ako Podnikateľom,
  - inštalácia tovaru bola vykonaná iným subjektom ako Podnikateľom,
  - bol výrobok skladovaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie,
  - bol výrobok skladovaný alebo používaný vo vlhkom, v prašnom, chemicky či inak agresívnom prostredí.

### Článok III. Uplatnenie reklamácie

1. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácii nebránia obecné zásady hygieny. Kupujúci je povinný predložiť Podnikateľovi spolu s písomnou reklamáciou reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Podnikateľ je oprávnený odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obecnej hygieny.
2. Reklamáciu je kupujúci povinný uplatniť písomne, a to vo forme doporučeného listu alebo poisteného balíka spolu s písomnou reklamáciou prípadne inej forme osobitne dohodnutej medzi Podnikateľom a kupujúcim pre daný prípad reklamácie. Kupujúci je povinný v písomnej reklamacii presne označiť druh a rozsah väd tovaru.
3. Kupujúci doručí na vlastné náklady a riziko reklamovaný tovar na adresu prevádzky Podnikateľa. Tovar musí byť vhodne zabalený, kompletný, vrátane dokumentácie a návodov,

káblov a ostatného príslušenstva, ak boli dodané. Ku každému tovaru musí predložiť doklad o kúpe tovaru spolu so záručným listom, ak bol vydaný. U reklamovaného tovaru, kde bola vyžadovaná odborná montáž, je nutné dodať písomné potvrdenie servisu alebo odborníka, ktorý montáž /inštaláciu vykonával.

4. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.
5. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u Podnikateľa bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu voči Podnikateľovi zaniká právo zo záruky.
6. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť vtedy keď sú kumulatívne splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - doručenie písomnej reklamácie Podnikateľovi z ktorého sú zrejmé vady tovaru, ktoré sú reklamované spolu s dokladom o kúpe / záručným listom
  - doručenie kompletného reklamovaného tovaru Podnikateľovi.

#### Článok IV. Vybavenie reklamácie

1. Podnikateľ si vyhradzuje právo na dobu minimálne 24 hodín na otestovanie, overenie funkčnosti a lokalizáciu vady tovaru. V prípade výskytu vady tovaru súvisiaceho s nabíjaním alebo s výdržou batérie je kupujúci povinný predložiť na reklamáciu tovar spolu s batériou a nabíjačkou.
2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, Podnikateľ je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Podnikateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie v ktorom uvedie vady tovaru a kedy kupujúci reklamáciu uplatnil. Ak je reklamácia uplatnená aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Podnikateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie (a o dobe jej trvania); potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
4. Na dobu vybavovania reklamácie môže byť kupujúcemu na žiadosť kupujúceho spĺňajúcemu stanovené podmienky poskytnutý náhradný tovar. Na poskytnutie náhradného tovaru nemá kupujúci právny nárok.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po ukončení reklamačného konania bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Podnikateľ je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o prevedení opravy a o dobe jej trvania. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Pri výmene chybnej súčasti vzťahuje sa nová záručná doba na vymenenú súčasť.
6. Za odstrániteľné vady sa považujú vady tovaru odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.
7. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu tovaru, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

- Podnikateľ zabezpečí odstránenie vady, alebo
  - Podnikateľ vadný tovar vymení.
8. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a Podnikateľ je povinný túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
  9. Podnikateľ má možnosť namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný.
  10. Ak ide o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže vec pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
  11. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
  12. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno tovar používať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovar. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia veci, dĺžku používania veci a možnosti jeho ďalšieho užívania.
  13. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Podnikateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
  14. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Podnikateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Podnikateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Podnikateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Podnikateľ je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

#### Článok V. Oprava po záručnej dobe

1. Ak sa na vadu tovaru nevzťahuje záruka, kupujúci si môže u Podnikateľa dohodnúť podmienky opravy po záručnej dobe, predpokladanú cenu opravy a termín prevzatia opraveného tovaru. Ak sa počas doby opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky opravy, zvýšenie predpokladanej ceny opravy alebo predĺženie dohodnutej doby opravy, Podnikateľ o týchto okolnostiach vhodným spôsobom kupujúceho informuje a vyžiada si jeho súhlas so zmenenými podmienkami opravy. Ak sa Podnikateľ nedohodne s kupujúcim na zmenených podmienkach, zmluva o oprave veci zaniká a kupujúci je povinný vyzdvihnúť si tovar a zaplatiť Podnikateľovi cenu za už vykonané práce a náhradu vzniknutých nákladov. Pri odovzdávaní tovaru na opravu Podnikateľ dohodne s kupujúcim termín na vyzdvihnutie opraveného tovaru. S tovarom, ktorý nebude včas vyzdvihnutý, bude naložené v súlade s § 656 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.
2. V prípade opravy po záručnej dobe má Podnikateľ právo na náhradu vzniknutých servisných nákladov spojených s manipuláciou a diagnostikovaním poruchy ako aj prácu nutnú k otestovaniu tovaru, aj keď sa neskôr ukáže, že by oprava tovaru bola nerentabilná alebo tovar je neopraviteľný. Sadzba práce je 12,-€ plus príslušnú daň z pridanej hodnoty za každú aj začatú hodinu práce.

## Článok VI. Nevyzdvihnutie tovaru

1. V prípade, že si kupujúci nevyzdvihol tovar po vybavení reklamácie (maximálne po 30 dňoch od prijatia reklamácie) alebo po termíne dohodnutom pri oprave po záručnej dobe, hoci sa mu vybavenie reklamácie / vybavenie opravy po záručnej dobe riadne oznámilo doporučeným listom s výzvou na vyzdvihnutie vecí, Podnikateľ postupuje nasledovne:
  - po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie, ktorá sa kupujúcemu určila v predošlej výzve alebo po uplynutí primeranej lehoty, zašle Podnikateľ kupujúcemu druhú výzvu vo forme doporučenej zásielky s doručenkou, aby si tovar na príslušnej prevádzke vyzdvihol a určí sa mu na to primeraná lehota (štandardne 1 mesiac od doručenia),
  - v prípade, že si kupujúci ani po uplynutí tejto lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti) tovar nevyzdvihne, môže po pol roku (alebo aj skôr podľa odhadu a skladovacích možností príslušnej prevádzky, o čom rozhodne vedúci prevádzky) tovar predať. Cenu, za ktorú sa takýto tovar predal, po odpočítaní nákladov na opravu a ďalších oprávnených nákladov uvedených vyššie Podnikateľ vyplatí kupujúcemu (osobe, ktorá nevyzdvihla tovar v zmysle výziev) poštovým poukazom.
2. V prípade, že by sa po lehote na vyzdvihnutie objavil kupujúci, ktorý by žiadal vydanie svojho tovaru, je nutné mu oznámiť a preukázať, že bol 2x vyzvaný na vyzdvihnutie tovaru a z dôvodu, že sa k nemu neprihlásil, bol tento tovar predaný, pretože Podnikateľ nemohol nevyzdvihnutý tovar dlhodobo skladovať.

## Článok VII. Všeobecné ustanovenia

1. Podnikateľ je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom kupujúcemu.
3. Podnikateľ je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
4. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.