

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok I Úvodné ustanovenia

Spoločnosť SLOSMAT, s. r. o., Cestárska 12, 010 01 Žilina, IČO: 31568840 ako predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok na základe ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Tento reklamačný poriadok sa dotýka vzťahov medzi predávajúcim a spotrebiteľom pri uplatňovaní zodpovednosti predávajúceho za vady na zakúpenom tovare („výrobku“) a službách výlučne podľa spotrebiteľskej zmluvy („reklamácia“).

Všetky ustanovenia tohto reklamačného poriadku, ktoré sa dotýkajú výrobkov sa primerane vzťahujú aj na služby.

### Článok II Právo na uplatnenie reklamácie

Ak sa vyskytne na zakúpenom výrobku vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný výrobok bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.

Spotrebiteľ je povinný pri používaní výrobku dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie výrobku v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať výrobok v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

### Článok III Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji výrobku predávajúci zodpovedá za to, že výrobok je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. najmä že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza, alebo pre ktorý sa vec obvykle používa. Ak výrobok pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré:

- má výrobok pri prevzatí spotrebiteľom, a tiež za vady, ktoré
- sa vyskytnú počas záručnej doby (okrem výrobkov, ktoré sa rýchlo kazia) - §619 ods. 2 OZ.

Predávajúci zamietne reklamáciu vady výrobky v prípadoch, keď nezodpovedá za vady výrobku:

- spotrebiteľ vadu výrobku spôsobil sám, alebo bola spôsobená zásahom neoprávnenej osoby na výrobok alebo jeho súčasť,
- spotrebiteľ pred prevzatím výrobku o vade výrobku vedel a pre túto mu bola poskytnutá zľava z ceny výrobku (§ 619 ods. 1 OZ tretia veta),
- jedná sa vadym ktoré má použitý výrobok pri prevzatí spotrebiteľom, a ktoré vznikli použitím alebo opotrebením použitého výrobku (§619 ods. 1 OZ druhá veta),
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe výrobku, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti výrobku,
- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia výrobku, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti výrobku,

- reklamácie nebola uplatnená včas (práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 OZ); práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak zaniknú (§ 626 ods. 2 OZ); ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a spotrebiteľ dohodli podľa § 620 ods. 2 (§ 626 ods. 3 OZ)).

#### **Článok IV Uplatnenie reklamácie**

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho s ohľadom na predávaný sortiment.

Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky predávajúceho alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, uplatní právo na opravu u podniku určeného k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.

Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok, faktúra, dodací list). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na výrobok poskytne 24-mesačná záruka pre nové výrobky, alebo 12-mesačná záruka pre použité výrobky, resp. sa poskytne dlhšia záruka v dĺžke lehoty na použitie vyznačenej na predanom výrobku, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

Pri uplatnení reklamácie vydá predávajúci spotrebiteľovi potvrdenie s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký výrobok je reklamovaný, kedy bol reklamovaný výrobok zakúpený, cenu, za akú bol výrobok zakúpený. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci takéto potvrdenie o uplatnení reklamácie doručí spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí doručiť sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622, § 623 a § 624 Občianskeho zákonníka, viď. poučenie v článku V. tohto reklamačného poriadku). Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv vyplývajúcich z tohto poučenia spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania jednou z možností (§ 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.):

- odovzdanie opraveného výrobku,
- výmena výrobku,
- vrátenie kúpnej ceny,
- vplytenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia, alebo
- odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Preadávajúci je povinný spotrebiteľovi 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.

Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a pokúsi sa nájsť prijateľné riešenie. Ak nie je spotrebiteľ spokojný ani s takýmto riešením, môže zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak sa odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, spotrebiteľ si môže reklamáciu uplatniť znova. Počas odborného posúdenia záručná doba neplynie. Takúto (znova uplatnenú) reklamáciu nie je možné zamietnuť.

## Článok V

### Záručná doba a lehoty na uplatnenie reklamácií

**Záručná doba je 24 mesiacov**, okrem prípadov, keď:

- na predávanom výrobku, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom je vyznačená lehota na použitie, záručná doba sa neskončí pred uplynutím tejto lehoty,
- ide o použitý výrobok, na takýto výrobok sa podľa dohody predávajúceho a spotrebiteľa uplatňuje kratšia lehota, nie však menej ako 12 mesiacov,
- vo vydanom záručnom liste sa uvádza dlhšia záručná doba, platí takáto dlhšia záručná doba,

Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci spotrebiteľom. Ak má kúpený výrobok viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia výrobku do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia výrobku a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 OZ).

Práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 OZ). Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú (§ 626 ods. 2 OZ). Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci spotrebiteľom alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodli podľa § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka (najmenej 12 mesiacov).

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.

V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca (dodávateľ predávajúceho) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, predávajúci nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

Predávajúci nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadala spotrebiteľ. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať záručný list. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku. Spotrebiteľovi k uplatneniu reklamácie postačuje doklad o kúpe.

Predávajúci bude vydávať záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov

poskytovaných pri predávaných výrobkoch, kde záručný list k výrobku pripalil jeho dodávateľ.

Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

Obsah, rozsah a podmienky záruky znamenajú:

- na ktoré vlastnosti výrobku sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok),
- aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne - môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezvadný výrobok).

Ak je reklamácia vybavená opravou, počas takejto opravy neplynie záručná doba, a to až do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si výrobok prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného výrobku za výrobok bez väd, plynie pre nový výrobok nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.

## **Článok VI**

### **Poučenie spotrebiteľa na základe ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.**

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu výrobku, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok mohol riadne užívať ako výrobok bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu výrobku alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd výrobok riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

Ak výrobok predávaný za nižšiu cenu alebo použitý výrobok má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu výrobku právo na primeranú zľavu.

## **Článok VII**

### **Práva spotrebiteľa**

Pri vadách výrobku, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu výrobku, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady. Neprimeranosť nákladov posúdi konateľ predávajúceho. Rovnako posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný výrobok za bezvadný,

ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa výrobok mohol riadne užívať ako výrobok bez väd, má spotrebiteľ právo:

- na výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť) alebo
- právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu).

Právo na výber možnosti má spotrebiteľ.

Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má výrobok súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ výrobok riadne užívať, má právo na výmenu výrobku alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ tiež v prípade, ak oprava vadného výrobku nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

### **Článok VIII** **Reklamácia použitého alebo vadného výrobku**

Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý výrobok. Predávajúci má povinnosť vopred upozorniť spotrebiteľa, že ide o použitý alebo vadný výrobok, v prípade vadného výrobku aj o tom, o akú vadu ide. Takéto informácie musí byť uvedená pri výrobku alebo na obale výrobku. Pri predaji použitého výrobku alebo upravovaného výrobku, výrobku s vadou alebo výrobku, ktorého úžitkové vlastnosti sú inak obmedzené, musia byť tieto skutočnosti zreteľné vyznačené aj v doklade o kúpe.

Takýto výrobok musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezvadného výrobku. Výrobok musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale bezvadný nový výrobok.

Pri použitých a vadných výrobkoch nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, o ktorých bol kupujúci pri ich predaji informovaný. Pri výrobkoch predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

V Žiline, 18.07.2014

.....  
**SLOSMAT, s. r. o.**  
Mgr. Ing. Ivan Hrabovský, konateľ