

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 1.4.2020. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť Reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia.

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1) Spoločnosť **Enrotech a.s.** (ďalej len „Enrotech a.s.“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 2) Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 3) Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi na prevádzke a je súčasťou internetového obchodu

### 2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO VÝROBKU

- 1) Spoločnosť Enrotech a.s. zodpovedá za vady, ktoré má predaný výrobok pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný výrobok sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka), ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak si kupujúci objednal použitú vec a bol o tom kupujúci informovaný, záručná doba je 12 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).
- 2) Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
  - a) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
  - b) nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
  - c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru podľa návodu,
  - d) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
  - e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
  - f) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok,
  - g) zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome

- 3) Práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka)
- 4) Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok a na tieto reklamácie sa nevzťahujú tieto reklamačné podmienky.
- 5) Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne, v deň jeho prevzatia.

### **3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)**

- 1) Kupujúci si uplatňuje právo na reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho, t.j. v spoločnosti Enrotech a.s. (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 OZ (oprava, výmena, zľava, vrátenie peňazí).
- 2) Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
- 3) Kupujúci môže reklamovať len výrobok, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom spotrebiteľa.
- 4) Kupujúci pri predkladaní výrobku na reklamáciu je povinný predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že výrobok bol zakúpený u predávajúceho. Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady predanej veci a zároveň je dôkazom existencie kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a kupujúcim spotrebiteľom.
  - a) Reklamovaný výrobok musí mať , písomnú žiadosť (Reklamačný protokol, ktorý je súčasťou prílohy tohto reklamačného poriadku) a kópiu dokladu o kúpe je potrebné zaslať na adresu: Enrotech a.s., Kukučínova 86/9, 040 01 Košice - mestská časť Juh.
    - i) výrobok nie je možné zaslať na dobierku,
    - ii) výrobok je možné doniesť osobne na vyššie uvedené sídlo spoločnosti,
    - iii) výrobok je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru,
  - b) Odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku.
  - c) Reklamácia výrobku musí obsahovať:
    - i) označenie čísla objednávky,
    - ii) označenie predávajúceho, ktorému je reklamácia adresovaná,
    - iii) označenie kupujúceho a jeho poštovnej a emailovej adresy,
    - iv) dôvod reklamácie,
    - v) práva, ktoré sa zo zodpovednosti za vady uplatňujú,
    - vi) dátum a podpis.
- 5) Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v spoločnosti Enrotech a.s.
- 6) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) 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.

- 7) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 8) 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. Predávajúci 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.
- 9) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť 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.
- 10) Predávajúci neprijme reklamáciu výrobku, ktorý má viditeľne pozmenené alebo znehodnotené sériové čísla.
- 11) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie.
- 12) Potvrdenie o prijatí reklamácie, oznámenie spôsobu vybavenia reklamácie, potvrdenie o vybavení reklamácie alebo zamietnutie reklamácie budú kupujúcemu odoslané iba na jeho emailovú adresu.
- 13) Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

#### 4. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- 4) 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 právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5) Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
- 6) Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 7) Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
- 8) Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- 9) Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

## REKLAMAČNÝ PROTOKOL

### Reklamujúci:

Meno a priezvisko:	
Ulica:	
Mesto a PSČ:	
E-mail:	
Telefón:	

### Reklamovaný tovar:

Názov tovaru:	
Sériové číslo:	
Dátum a číslo dokladu o kúpe:	
Dátum uplatnenia reklamácie:	

### Podrobný popis závady:

--

V ..... dňa ..... Podpis:.....

### Vyjadrenie predávajúceho:

Dátum doručenia reklamácie: ..... Dátum vybavenia/zamietnutia reklamácie: .....

Na základe odborného posúdenia / zo dňa: .....

Reklamácia  bola uznaná  nebola uznaná  
Spôsob vybavenia reklamácie:  výmena  vrátenie peňazí

Oprava - popis: .....

.....

Reklamáciu vybavil: .....

V prípade zamietnutia reklamácie sa môžete obrátiť pre vykonanie odborného posúdenia na:

.....

Vybavenú reklamáciu prevzal dňa: .....

.....  
Pečiatka a podpis