

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť SETECH spol. s r. o., IČO: 17321506, so sídlom Borekova 6, 821 06 Bratislava, ktorá je zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 1212/B (ďalej len „**predávajúci**“) vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje spotrebiteľa (ďalej len „**kupujúci**“) o podmienkach a spôsobe reklamácie výrobkov a služieb, vrátane údajov o tom, kde môže kupujúci reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru, v súlade s ustanovením § 18 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 (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“).

Tento reklamačný poriadok je podľa ustanovenia § 18 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom a dostupnom mieste v prevádzkarni predávajúceho.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení všeobecne záväzných právnych predpisov.

## Článok I.

### ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

- 1.1. Podľa ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka, predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 1.2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- 1.3. Na žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne kupujúcemu záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí, ak predávajúci namiesto záručného listu vydá kupujúcemu doklad o kúpe.

## Článok II.

### ZÁRUČNÁ DOBA

- 2.1. Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 2.2. Všeobecná záručná doba na tovar dodávaný predávajúcim je podľa ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 2.3. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.
- 2.4. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
- 2.5. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
- 2.6. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 2.7. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.

- 2.8. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodli podľa § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
- 2.9. 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. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 2.10. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

### **Článok III. MIESTO REKLAMÁCIE**

- 3.1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.
- 3.2. Kupujúci si uplatňuje práva zo zodpovednosti za vady v prevádzkarni predávajúceho, ktorá je na adrese jeho sídla.
- 3.3. Predávajúci v mieste určenom na prijímanie reklamácií zabezpečí prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie.

### **Článok IV. PRIEBEH REKLAMAČNÉHO KONANIA**

- 4.1. Pri reklamácii je kupujúci povinný bez pochybností preukázať, že reklamovaný tovar kúpil od predávajúceho alebo že mu službu poskytol predávajúci. Takýmto dokladom môže byť doklad o kúpe resp. poskytnutí služby a záručný list ak bol predávajúcim vystavený. Reklamácia začína dňom podania reklamácie s preukázaním všetkých požadovaných skutočností.
- 4.2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný riadne ho informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 4.3. Spôsob vybavenia reklamácie vyplývajúceho z bodu 4.2. určí predávajúci 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.
- 4.4. Ak kupujúci 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 kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

- 4.5. Ak kupujúci 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 kupujúci 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 kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci 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.
- 4.6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie predávajúci 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; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 4.7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.8. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli na výrobku opotrebovaním spôsobeným bežným používaním výrobku, alebo ktoré vyplývajú z povahy výrobku, alebo ktoré vznikli po uplynutí doby životnosti tovaru. Predávajúci nezodpovedá ani za vady, ktoré boli spôsobené kupujúcim alebo treťou osobou alebo ktoré vznikli nesprávnym alebo nadmerným užívaním alebo opotrebením, skladovaním, údržbou, zásahom osoby alebo mechanickým poškodením. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku udalostí, na ktoré predávajúci nemá vplyv. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru na ktorom bola porušená plomba v prípade, že ju tovar mal.
- 4.9. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 4.10. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 4.11. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4.12. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
- 4.13. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 4.14. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
- 4.15. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú.
- 4.16. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, je na kupujúcom, ktoré z práv si u predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva, nemôže bez súhlasu predávajúceho meniť svoj nárok.
- 4.17. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia.
- 4.18. Ak kupujúci 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. Záruky nad 24 mesiacov sú stanovené nad rámec zákona a predávajúci si vyhradzuje právo na posúdenie platnosti záruky.

#### **Článok V. NÁKLADY REKLAMÁCIE**

- 5.1. V prípade, ak je reklamácia uznaná za oprávnenú má kupujúci právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením svojho práva. Kupujúci predloží predávajúcemu doklady preukazujúce vznik účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v súvislosti s reklamáciou tovaru vznikli. Účelnosť vynaložených nákladov je na posúdení predávajúceho.

#### **Článok VI. KONTROLNÁ ČINNOSŤ A ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

- 6.1. Ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, môže sa obrátiť na príslušný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, ktorá je orgánom štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.
- 6.2. Ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť odpovie zamietavo alebo ak na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zmien (ďalej len „**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“). Počas alternatívneho riešenia sporu kupujúci spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je možné podať spôsobom určeným podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, resp. iný príslušný subjekt zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Podľa článku 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21.05.2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica č. 2009/22/ES, kupujúci má právo svoje práva a nároky, vyplývajúce zo zmluvného vzťahu s predávajúcim, uplatňovať v rámci alternatívneho online riešenia sporov. Riešenie sporov zabezpečuje platforma prevádzkovaná Európskou komisiou. Kupujúci môže využiť túto platformu na riešenie sporov v jazyku, ktorý si zvolí. Platforma je prístupná online na webovom sídle <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

#### **Článok VII. Článok VIII. REKLAMÁCIA SLUŽIEB**

- 7.1. Na reklamáciu služieb sa s ohľadom na ich povahu použijú primerane ustanovenia o reklamácii tovaru a vecí.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.03.2018.

V Bratislave, 27.02.2018

Ing. Arpád Klinko  
konateľ spoločnosti