

## Príloha č. 1 – Reklamačný poriadok a záručné podmienky

Internetového obchodu **www.bestrive.sk** zo dňa 1.4.2021 (ďalej len „**Obchodné podmienky**“)

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK A ZÁRUČNÉ PODMIENKY**

pre tovary a služby zakúpené v online obchode **www.bestdrive.sk** spoločnosti:

## **ContiTrade Slovakia s. r. o.**

Terézie Vansovej 1054  
020 01 Púchov, Slovensko

mobil: +421 911 691 460  
e-mail: **eshop@bestdrive.sk**

IČO: 36 336 556

IČ DPH: SK2021867705

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín,  
oddiel Sro, vložka 14748/R

konajúca prostredníctvom: Ing. Igor Valko a Ing. Igor Mikuš, konatelia  
(ďalej len „**ContiTrade Slovakia**“)

Týmto reklamačným poriadkom spoločnosť ContiTrade Slovakia okrem iného informuje spotrebiteľa o jeho právach a poskytuje mu informácie vyžadované ustanovením § 3 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov

**Platnosť a účinnosť: od 1. apríla 2021**

### **Obsah**

1. Definícia pojmov a pôsobnosť Reklamačného poriadku .....2
2. Aké máte povinnosti ako Zákazník? .....2
3. Správne hospodárenie s pneumatikami .....2
4. Aké sú podmienky pre úspešné uplatnenie Reklamácie? .....3
6. Doklady potrebné k uplatneniu Reklamácie .....6
7. Kde je možné uplatniť reklamáciu? .....6
8. Ako uplatniť Reklamáciu a aké sú nároky Zákazníka? .....7
9. Ako prebieha vybavovanie Reklamácie u Zákazníka Podnikateľa? .....8

10. Ako prebieha vybavovanie Reklamácie u Zákazníka Spotrebiteľa? .....	8
11. Vyzdvihnutie predmetu Reklamácie.....	9
12. Záver .....	10

## **1. Definícia pojmov a pôsobnosť Reklamačného poriadku**

- 1.1. Pojmy obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku a jeho prílohách majú význam, ako je definované v článku 1.2. Obchodných podmienok.
- 1.2. Pôsobnosť Reklamačného poriadku:
  - 1.2.1. Spoločnosť ContiTrade Slovakia týmto Reklamačným poriadkom informuje Zákazníkov o podmienkach a spôsobe Reklamácie, vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
  - 1.2.2. Vo veciach tu neupravených sa postupuje podľa Obchodných podmienok, inak podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
  - 1.2.3. Ak je rozpor medzi ustanovením Obchodných podmienok a tohto Reklamačného poriadku, prednosť má Reklamačný poriadok. Ak je rozpor medzi ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku a kogentnými ustanoveniami právnych predpisov (t. j. tými, od ktorých sa nedá odchyliť dohodou), prednosť majú zákonné ustanovenia.
  - 1.2.4. Ustanovenia odchylné od tohoto Reklamačného poriadku je možné dojednať zmluvne. Odchylné dojednania v akejkoľvek písomnej zmluve uzavretej medzi Zmluvnými stranami majú prednosť pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 1.3. Znenie Reklamačného poriadku môže Predávajúci meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia reklamačného poriadku Internetového obchodu.

## **2. Aké máte povinnosti ako Zákazník?**

- 2.1. Zákazník je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami, vyjadriť súhlas a pristúpiť k týmto dokumentom ešte pred záväzným objednaním Tovar alebo Služby (uzatvorením Zmluvy).
- 2.2. Zároveň Zákazník berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie Reklamácie (napr. predložiť vec, ktorá je potrebná k vybaveniu Reklamácie), v opačnom prípade sa Zákazník dostáva do omeškania s plnením svojej povinnosti a lehoty Predávajúceho pre vybavenie Reklamácie sa adekvátne predlžujú o čas, v ktorom Zákazník neposkytol požadovanú súčinnosť, ak nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.

## **3. Správne hospodárenie s pneumatikami**

- 3.1. Hospodárenie s pneumatikami, zachádzanie s nimi a ich používanie musí byť v súlade s predpismi na používanie, obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a technických informáciách, ktoré sú k dispozícii u Predávajúceho, priložené k vozidlu a / alebo tovaru a / alebo zverejnené v Internetovom obchode.
- 3.2. Disky, montáž, hustenie, nosnosť, správne používanie pneumatík a ďalšie technické údaje sú uvedené v technických radcoch, prospektoch, technických informáciách a v technickej

dokumentácii vozidla. Tlak vzduchu (hustenie) a rozmery pneumatík sú uvedené v technickej dokumentácii vozidla a taktiež na štítku nalepenom priamo na vozidle.

- 3.3. Predpísaný tlak vzduchu (hustenie) pneumatík pre jednotlivé typy motorových vozidiel je nutné dodržiavať po celý čas ich prevádzky.
- 3.4. Nosnosť pneumatík je daná celkovou hmotnosťou vozidla a jeho nákladu. Táto nosnosť pneumatiky nesmie byť počas prevádzky vozidla prekročená.
- 3.5. V prevádzke sa môžu používať iba nepoškodené pneumatiky s minimálnou hĺbkou dezénových drážok po obvode väčšou, ako predpisuje všeobecne záväzný právny predpis: na Slovensku pre kat. vozidiel M a N je to cez leto - 1,6 mm, cez zimu – 3 mm (viď vyhláška MSaV SR č. 134/2018 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o prevádzke vozidiel v cestnej premávke). Meranie hĺbky dezénových drážok musí byť v súlade s predpisom výrobcu.
- 3.6. Pri montáži plášťov sa musia používať predpísané disky, ktoré musia byť vopred skontrolované, či nie sú poškodené, musia byť zbavené všetkých nečistôt, hrdze a pod. Plechové disky musia byť natreté ochranným náterom.
- 3.7. Pri montáži dušových pneumatík sa duša zľahka posype klzkom, ktorý sa rozotrie, nie je dovolené sypať klzok dovnútra plášťa. Na pätky sa môže používať mydlový roztok, silikónový olej, prípadne špeciálne mazadlá uľahčujúce montáž, okrem prostriedkov, ktorých zloženie je ropného pôvodu.
- 3.8. Vzájomný rozdiel vonkajších priemerov jednotlivých nezaťažených pneumatík v dvojmontáži nesmie byť väčší ako 2 % vonkajšieho priemeru. Medzi jednotlivými pneumatikami musí byť medzera podľa predpisov výrobcu vozidiel, aby sa pneumatiky pri jazde nedotýkali.
- 3.9. Úžitkové zaťaženie vozidla musí byť rozložené tak, aby jednotlivé pneumatiky neboli preťažované.
- 3.10. Počas používania musí byť kontrolovaný stav opotrebenia pneumatík a tlak vzduchu (plynu) v jednotlivých pneumatikách vrátane rezervy. Ak sa zvýši tlak vzduchu zahriatím pneumatiky, nie je dovolené tento v priebehu denného výkonu vozidla znižovať. Ďalej je nutné kontrolovať podvozok vozidla, lebo zlý technický stav môže negatívne ovplyvniť životnosť pneumatík.

#### **4. Aké sú podmienky pre úspešné uplatnenie Reklamácie?**

- 4.1. Predávajúci **zodpovedá** za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Zákazníkom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v Záručnej dobe, ak nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak. Predávajúci najmä zodpovedá Spotrebiteľovi, že v čase, keď Spotrebiteľ Tovar prevzal:
  - má Tovar vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé,
  - Tovar je možné použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali,
  - Tovar nemá právne vady.
- 4.2. Hospodárenie s pneumatikami, zachádzanie s nimi a ich používanie musí byť v súlade s predpismi na používanie, obsiahnuté v katalógoch, prospektoch a technických informáciách, ktoré sú k dispozícii u predajcov.
- 4.3. Predávajúci **nezodpovedá** Zákazníkovi za vady spočívajúce v poškodení veci, ktoré vznikli v dôsledku nesprávneho používania veci, najmä pri jej užívaní v rozpore s informáciou o spôsobe použitia a údržby veci a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jej nesprávneho použitia alebo údržby, alebo v rozpore s informáciami uvedenými v tomto Reklamačnom poriadku. Za **nesprávne používanie** sa považuje najmä, ale nie len:

- nesprávna alebo neodborná montáž, oprava vecí, alebo iný neodborný zásah (napr. neodborná montáž snímačov hustiaceho tlaku (TPMS), a i),
- používanie výrobkov v rozpore s návodom na obsluhu,
- nesprávne skladovanie vecí, napr. skladovanie pneumatík inak ako v chlade, suchu a mimo dosahu priameho svetla, chemických látok a zdrojov ozónu,
- použitie pneumatiky pod úrovňou bezpečnostnej hĺbky dezénu stanovenej právnymi predpismi,
- použitie pneumatík starších ako 10 rokov od dátumu výroby (od DOT uvedeného na pneumatike).
- použitie nesprávneho rozmeru alebo typu tovaru, najmä pneumatiky alebo diskového kolesa,
- použitie zdeformovaného, skorodovaného, alebo inak poškodeného alebo znečisteného diskového kolesa,
- použitie nevhodného dezénu, alebo typu prevedenia pneumatiky,
- poškodenie pneumatiky pri nesprávnej geometrii vozidla alebo poškodením výrobku od chybnej časti vozidla,
- prehustenie, alebo podhustenie pneumatiky,
- preťažovanie, alebo dlhodobé nevyťažovanie vozidla,
- mechanické, chemické poškodenie alebo znehodnotenie iným vplyvom (napr. havária, požiar, živelná udalosť),
- nesprávna medzera pri dvojmontáži, alebo poškodením cudzím predmetom v dvojmontáži,
- jazda na pneumatike bez tlaku vzduchu,
- neodborné prerezanie dezénovej drážky (napr. na pneumatikách s výrobným označením „REGROOVABLE“), alebo použitím pneumatiky pre športové účely (s výnimkou pneumatík určených na tento účel),
- poškodenie od snehových reťazí, nad prípustnú mieru bežného opotrebenia alebo nesprávnym použitím snehových reťazí,
- hustenie pneumatík iným, ako doporučeným médium,
- nadmerné opotrebovanie výrobku nad prípustnú mieru bežného opotrebenia,
- poškodením náhradného dielu spôsobené zásahom do integrity vozidla pri jeho prevádzkovaní,
- úmyselný zásah Zákazníka, alebo tretej osoby.

#### 4.4. Predávajúci **nezodpovedá** Zákazníkovi ďalej za vady:

- ktoré boli vytknuté Predávajúcemu po uplynutí Záručnej doby,
- pre ktoré bola dojednaná nižšia cena (§ 619 Občianskeho zákonníka),
- vzniknuté použitím alebo opotrebením vecí, ktorá bola kúpená ako použitá, ak je Zákazníkom Spotrebiteľ (§ 619 Občianskeho zákonníka), alebo vzniknuté v súvislosti s použitím alebo opotrebením vecí, ak je Zákazníkom Podnikateľ,
- vecí, ktoré sa rýchlo kazia, ak práva zo zodpovednosti za vady Zákazník neuplatnil najneskôr v deň nasledujúci po kúpe (§ 626 Občianskeho zákonníka),
- na ktoré sa vzťahuje Záruka, ale ktoré neboli Zákazníkom vytknuté do 6 mesiacov od zistenia vady (§ 502 Občianskeho zákonníka),
- zjavné vady, ak sa na ne nevzťahuje Záručná doba a existovali pri prevzatí vecí Zákazníkom, no zákazník ich nevytkol bezodkladne po tom, ako mal možnosť si vec prezrieť (§ 500 a § 504 Občianskeho zákonníka),
- iné ako zjavné vady, ak sa na ne nevzťahuje Záručná doba a Zákazník ich nevytkol v lehote 6 mesiacov od Prevzatia vecí alebo služby,

- vecí, ktoré dodal Zákazník, napr. pre vykonanie určitej služby (napr. kostra protektorovaných pneumatík, ak bola kostra dodaná Zákazníkom, alebo na diel, ktorý namontoval Predávajúci ale bol dodaný Zákazníkom). V takomto prípade sa bude Záruka vzťahovať len na služby poskytnuté Predávajúcim. Ani za vady služieb nebude Predávajúci zodpovedať, ak tieto vady spôsobilo použitie vecí odovzdaných Predávajúcemu na spracovanie / použitie Zákazníkom v prípade, že Predávajúci ani pri vynaložení odbornej starostlivosti nevhodnosť týchto vecí nemohol zistiť alebo na ne Zákazníka upozornil a Zákazník na ich použití trval,
  - poskytnutých služieb spôsobené dodržaním nevhodných pokynov daných Zákazníkom, ak Predávajúci na nevhodnosť týchto pokynov upozornil a Zákazník na ich dodržaní trval alebo ak Predávajúci túto nevhodnosť nemohol zistiť.
- 4.5. Predávajúci **nezodpovedá** Zákazníkovi za vady daru, ak bola v súlade s čl. 3.8. Obchodných podmienok uzavretá spolu so Zmluvou aj darovacia zmluva. Dar nie je predaným Tovarom, preto Predávajúci ani nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne Zákazníka pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré predávajúci Zákazníka neupozornil, je Zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka).

## 5. **Ako dlhá je Záručná doba a ako plynie?**

- 5.1. Predávajúci zodpovedná za vady výrobku alebo služby aj v prípade, ak tieto vady neexistovali v čase Prevzatia tovaru alebo Prevzatia služby, ak boli zo strany Zákazníka reklamované počas Záručnej doby, podľa podmienok uvedených v tomto Reklamačnom poriadku.
- 5.2. Záručná doba, **ak je Zákazníkom Spotrebiteľ** je v dĺžke uvedenej v tomto článku:
- 5.2.1. Záručná doba na **tovar** je:
- u nového tovaru 24 mesiacov (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka);
  - u použitého tovaru 12 mesiacov (v súlade s § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka);
- 5.2.2. Záručná doba na **služby**:
- zhotovenia vecí na zákazku je: 24 mesiacov (§ 646 Občianskeho zákonníka);
  - opravy alebo úpravy vecí je: 3 mesiace (§ 654 Občianskeho zákonníka);
- 5.2.3. Ak je v osobitnom právnom predpise, dohode Predávajúceho so Spotrebiteľom alebo v záručnom liste vydanom a potvrdenom Predávajúcim alebo v reklame Predávajúceho uvedené dlhšia Záručná doba, bude platná táto dlhšia Záručná doba.
- 5.2.4. Ak na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa Záručná doba pred uplynutím tejto lehoty (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.2.5. Ak je pri výrobku ponúkanom v Internetovom obchode uvedené, že na daný výrobok sa poskytuje dlhšia Záručná doba, tak platí táto dlhšia Záručná doba a Predávajúci je na požiadanie Zákazníka povinný mu vystaviť a potvrdiť záručný list. V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto Záruky.
- 5.3. Záručná doba na tovar a služby, **ak je Zákazníkom Podnikateľ**, nevyplýva z právnych predpisov, ale môže byť zmluvne dohodnutá medzi Predávajúcim a Zákazníkom - Podnikateľom, alebo poskytnutá formou vyhlásenia v záručnom liste. Ďalej platí, že:

- 5.3.1. bez ohľadu na to, či bola zmluvne dojednaná Záruka, Zákazník Podnikateľ má právo podať Reklamáciu vady tovaru alebo služby, ak táto vada existovala v čase Prevzatia tovaru alebo služby Zákazníkom, a to v rozsahu a v lehotách uvedených v Obchodnom zákonníku (najmä § 422 a nasl. a § 560 a nasl. Obchodného zákonníka);
- 5.3.2. v rozsahu neupravenom v zmluve so Zákazníkom Podnikateľom alebo v záručnom liste, sa plne uplatňuje tento Reklamačný poriadok.
- 5.4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do Záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať Spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania (§ 627 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.5. Ak dôjde k výmene Tovar reklamovaného Spotrebiteľom, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka (§ 627 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.6. Záručné doby začínajú plynúť od Prevzatia tovaru alebo služby Zákazníkom. Ak má vec zakúpenú Spotrebiteľom uviesť do prevádzky iný podnikateľ než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ Spotrebiteľ objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).
- 5.7. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

## **6. Doklady potrebné k uplatneniu Reklamácie**

- 6.1. Ako potvrdenie o kúpe a doklad o Záruke vystavuje Predávajúci ku každému zakúpenému tovaru alebo službe doklad (faktúru) v súlade s platnými právnymi predpismi (obsahuje najmä názov tovaru alebo služby, cena, množstvo, sériové číslo atď., v zmysle platných právnych predpisov).
- 6.2. Na výslovnou žiadosť Zákazníka predávajúci poskytne Záruku písomnou formou (záručný list). Ak je to vzhľadom na poskytovanú Záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah Záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste Predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva Zákazníka, ktoré sa ku kúpe viažu.
- 6.3. Pre uplatnenie Reklamácie:
- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u Predávajúceho;
  - b) v prípade, že si Zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo Záruky presahujúcej rozsah Záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál zmluvy, vyhlásenia, alebo záručného listu, v ktorom bol rozsah takejto Záruky stanovený.

## **7. Kde je možné uplatniť reklamáciu?**

- 7.1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u Predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená (ContiTrade Slovakia alebo Franchise partner), ak nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak. Ak si Zákazník Reklamáciu uplatňuje u Predávajúceho, môže tak urobiť:
- Osobne v predajni alebo poštou alebo emailom na adresu predajne, kde si Zákazník Tovar osobne prevzal alebo kde mu bola poskytnutá Služba. Kontaktné údaje jednotlivých

predajní Predávajúceho sú uvedené na stránke Internetového obchodu v sekcii „Pobočky“, kde je možné vidieť, ktorá predajňa BestDrive je prevádzkovaná spoločnosťou ContiTrade, a ktorá je prevádzkovaná iným podnikateľom – Franchise partnerom.

- ak bol Zákazníkovi Tovar doručovaný kurierom, prednostne si Zákazník uplatní Reklamáciu poštou na adrese:

**ContiTrade Slovakia s.r.o.**

e-shop BestDrive,  
Južná Trieda 62  
040 01 Košice

- 7.2. Zákazník Spotrebiteľ môže uplatniť Reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby (spravidla záručný servis uvedený v záručnom liste), a to v zmysle § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi Predávajúcemu na vybavenie.

## **8. Ako uplatniť Reklamáciu a aké sú nároky Zákazníka?**

- 8.1. O uplatnení Reklamácie Zákazník informuje Predávajúceho listom, emailom, alebo vyplnením reklamačného protokolu, bude poskytnutý Zákazníkovi na vyžiadanie na predajni Predávajúceho.
- 8.2. Reklamáciu Zákazník uplatňuje tak, že vytkne konkrétnu vadu a oznámi, aký konkrétny nárok zo zodpovednosti za vady uplatňuje. Zákazník pripojí doklad o kúpe tovaru alebo služieb a doklad preukazujúci Záruku, ak táto nevyplýva zo zákona. V prípade nesplnenia týchto podmienok, nebudú naplnené podmienky nevyhnutné pre uplatnenie Reklamácie a takéto neúplné uplatnenie nárokov z väd sa nebude považovať za Reklamáciu.
- 8.3. Zákazník môže pri uplatnení reklamácie žiadať nasledovné:
- 8.3.1. **Oprava:** ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (v súlade s § 622 ods. 1 a § 655 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 8.3.2. **Výmena veci alebo jej súčasti:**
- Ak ide o vadu zakúpeného tovaru, ktorú možno odstrániť, Zákazník 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 (v súlade s § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
  - Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady zakúpeného tovaru vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti (v súlade s § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
  - Právo na výmenu veci má Zákazník aj vtedy, ak má zakúpený Tovar vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, alebo ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd zakúpený tovar riadne užívať (v súlade s § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 8.3.3. **Odstúpenie od Zmluvy a vrátenie peňazí:** ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Zákazník právo

od Zmluvy odstúpiť. To isté právo prislúchajú Zákazníkovi Spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Zákazník ako kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať (v súlade s § 623 ods. 1 a § 655 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

8.3.4. **Zľava:** ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo služby (v súlade s § 623 ods. 2 a § 648 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

- Ak vec predávaná za nižšiu cenu (z dôvodu nižšej akosti) alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má Zákazník ako kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu (t. j. napr. má aj inú vadu ako tú, za ktorú bola cena už znížená, alebo použitá vec má vadu, ktorá nesúvisí v použití alebo opotrebení), a to v súlade s § 624 Občianskeho zákonníka.

8.4. Predávajúci Zákazníkovi vydá potvrdenie o prijatí Reklamácie, resp. kópiu vyplneného reklamačného protokolu. Ak je Reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Zákazníkovi Spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť Zákazníkovi Spotrebiteľovi 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 (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

8.5. Aby mohla byť Reklamácia vybavená, je nevyhnutné, aby Zákazník predložil vec, ktorej sa Reklamácia Tovar alebo Služieb týka. Predkladaná vec musí byť primerane čistá. V prípade, že Zákazník prinesie hrubo znečistenú vec, Predávajúci nie je povinný vec prevziať na Reklamáciu až do momentu, kedy Zákazník nepredloží vec, ktorá nie je špinavá alebo znečistená nad mieru primeranú pomerom.

8.6. Vybavenie reklamácie. Za vybavenie Reklamácie sa považuje (v súlade s § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa):

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

## **9. Ako prebieha vybavovanie Reklamácie u Zákazníka Podnikateľa?**

9.1. **Vybavenie Reklamácie Zákazníka Podnikateľa:** po uplatnení Reklamácie, označení vady a predložení veci, Predávajúci určí spôsob Reklamácie a Reklamáciu vybaví v čo najkratšej lehote, spravidla do 30 dní.

## **10. Ako prebieha vybavovanie Reklamácie u Zákazníka Spotrebiteľa?**

10.1. Uvedený postup sa riadi ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa (najmä § 18 a nasl.).

10.2. **Určenie spôsobu vybavenia Reklamácie Spotrebiteľa:** ak Spotrebiteľ uplatní Reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Spotrebiteľa o jeho právach (na opravu či výmenu veci, odstúpenie od zmluvy s vrátením peňazí alebo na zľavu, podľa podmienok uvedených v článku 8.3. tohto Reklamačného poriadku). Túto povinnosť



možno splniť aj zverejnením tohto Reklamačného poriadku v predajni na mieste pre daného Spotrebiteľa viditeľnom.

Predávajúci na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z týchto práv Spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia Reklamácie ihneď (jeden zo spôsobov v článku 8.6.), 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.

- 10.3. **Lehota na vybavenie Reklamácie Spotrebiteľa:** 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 / resp. k ak prevzatiu predmetu Reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 10.4. 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.
- 10.5. 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.
- 10.6. **Vybavenie Reklamácie Spotrebiteľa:** Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. do 30 dní odo dňa prevzatia predmetu reklamácie, ak lehota na vybavenie Reklamácie plynula odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je spravidla kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou „vyjadrenie pracovníka povereného na vybavenie reklamácie“ alebo list obsahujúci písomné vyzúčnenie o vybavení Reklamácie.

## **11. Vyzdvihnutie predmetu Reklamácie**

- 11.1. Zákazník je povinný si prevziať predmet Reklamácie bezodkladne po tom, ako bol upovedomený o vybavení Reklamácie.
- 11.2. V prípade, že si Zákazník nevyzdvihol predmet Reklamácie do 1 mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o výsledku spôsobu vybavenia reklamácie, hoci Zákazníkovi bol doručený výsledok Reklamácie, Predávajúci po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie reklamovaného tovaru opätovne

písomne listom alebo e-mailom vyzve Zákazníka na jeho vyzdvihnutie a poučí ho, že v prípade, že na výzvu nebude reagovať, ponúkne predmet Reklamácie na predaj, a ak sa ho nepodarí do 1 mesiaca predať, Predávajúci môže predmet Reklamácie zlikvidovať.

- 11.3. V prípade, že si Zákazník nevyzdvihne predmet Reklamácia ani po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie v zmysle dodatočnej výzvy na prevzatie, Predávajúci má nárok na poplatok za uskladnenie predmetu Reklamácie vo výške obvyklej s prihliadnutím na povahu veci, dĺžku a spôsob skladovania.

## **12. Záver**

Vážení Zákazníci, veríme, že budete s našimi výrobkami a službami spokojní a budú Vám spoľahlivo slúžiť bez toho, aby ste museli využiť tento Reklamačný poriadok. V prípade akýchkoľvek otázok a nejasností, žiadostí, sťažností alebo podnetov, nás môžete kontaktovať na kontaktných adresách uvedených v hlavičke tohto Reklamačného poriadku alebo na kontaktnej adrese konkrétneho Predávajúceho.