

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok I.

#### Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané spoločnosťou **ROTEX ELEKTRO s.r.o., so sídlom SNP 77, 916 01 Stará Turá, IČO: 36 322 229** v súlade s jej predmetom podnikania. Je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho.
2. Tento reklamačný poriadok platí na obchodno-záväzkové vzťahy, uplatnenie reklamácie kupujúcim – podnikateľom, ktorý kúpi tovar na účely jeho ďalšieho predaja alebo použitia v súlade s predmetom podnikania.
3. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach, spôsobe a mieste uplatnenia reklamácie, ako aj o vykonávaní záručných opráv.
4. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle predávajúceho a je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho – [www.rotex.sk](http://www.rotex.sk).
5. Zasláním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil a súhlasí s obsahom reklamačného poriadku predávajúceho.

### Článok II.

#### Výklad pojmov

1. Predávajúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie obchodná spoločnosť ROTEX ELEKTRO s.r.o., so sídlom SNP 77, 916 01 Stará Turá, IČO: 36 322 229, zapís. v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č.: 13074/R.
2. Kupujúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá ako podnikateľ kúpila tovar za účelom jeho ďalšieho predaja alebo použitia v súlade s predmetom podnikania a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady tovaru.
3. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie práv zodpovednosti za vady tovaru, v zmysle tohto reklamačného poriadku a príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

### Článok III.

#### Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že dodaný tovar je v súlade s objednávkou /zmluvou/, že má akosť a úžitkové vlastnosti v súlade s právnymi predpismi a príslušnými normami, že je kompletný a bez vád.
2. Zárukou za akosť tovaru preberá predávajúci záväzok, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel a že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

3. Prevzatie záväzku zo záruky môže vyplývať zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho, najmä vo forme záručného listu. Účinky prevzatia tohto záväzku má aj vyznačenie dĺžky záručnej doby alebo doby trvanlivosti alebo použiteľnosti dodaného tovaru na jeho obale. Ak je v zmluve alebo záručnom vyhlásení predávajúceho uvedené odlišná záručná doba, platí táto doba.
4. Dĺžka záručnej doby závisí od dĺžky záručnej doby stanovenej na tovary jednotlivými výrobcami resp. subdodávateľmi. Kupujúci je povinný oboznámiť sa s dĺžkou záručnej doby a záručnými podmienkami najneskôr pri zaslaní objednávky.
5. Kupujúci je povinný oznámiť predáváčemu vady tovaru bez zbytočného odkladu po tom, čo:
  - kupujúci vady zistil,
  - kupujúci pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, ktorú je povinný vykonať podľa čl. IV. bod 2.
  - sa vady mohli zistiť neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do dvoch rokov od doby dodania tovaru, prípadne od dôjdenia tovaru do miesta určenia určeného v zmluve. Pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť platí namiesto tejto lehoty záručná doba.
6. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru kupujúceму. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.
7. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci plnil svoj záväzok.
8. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nezapočítava.
9. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmeny vadného tovaru kupujúci obdrží doklad, na ktorom bude vymenený tovar označený. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu.
10. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

#### **Článok IV. Záručné podmienky**

1. Reklamácie sa vzťahujú len na tovar zakúpený a zaplatený u predávajúceho.
2. Kupujúci je povinný prezrieť tovar podľa možnosti čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare, pričom sa prihliadne na povahu tovaru.
3. Ak kupujúci tovar neprezrie alebo nezariadi, aby sa prezrel v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

4. Pri osobnom odbere tovaru je kupujúci povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné vady týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné vady reklamovať ihneď. Pri doručení (dodaní) tovaru kuriérskou službou, poštou alebo dopravcom, je kupujúci povinný na mieste prevzatia tovaru spísať reklamačný protokol o zistených zjavných vadách – o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení tovaru, jeho obalu, príp. iných zjavných vadách. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd tovaru, zistiteľných pri prevzatí tovaru a nekompletnosti tovaru a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavené vady zistiteľné pri prevzatí tovaru a nekompletnosť odovzdaného tovaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí.
5. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí a reklamácie na chýbajúci alebo nesprávne dodaný druh tovaru, je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru, najneskôr do 24 hodín od jeho prevzatia. Neskoršie reklamácie tohto typu nebudú uznané.
6. Zodpovednosť za poškodenie tovaru v priebehu dopravy nesie dopravca.
7. V prípade, ak tovar odovzdaný kupujúcemu nezodpovedá kvalite uvádzanej predávajúcim, resp. výrobcom, je kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu najneskôr do 2 pracovných dní od prevzatia tovaru. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané.
8. Pred prvým použitím kúpeného tovaru je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť.
9. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou vadou.
10. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať všeobecne záväzné pravidlá jeho používania, tovar užívať predpísaným spôsobom, k účelu a za podmienok, pre ktoré je tovar určený a ošetrovať ho v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a určením.
11. Záruka sa nevzťahuje najmä:
  - na vady spôsobené opotrebením alebo nadmerným používaním vecí,
  - na vady spôsobené používaním tovaru v podmienkach nezodpovedajúcich povahe tovaru, príp. uvedených v príslušnej dokumentácii k tovaru,
  - na vady spôsobené nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, v rozpore s návodom na jeho použitie, nesprávnou obsluhou, ošetrovaním a údržbou tovaru,
  - na vady spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom,
  - na vady spôsobené mechanickým poškodením tovaru, ktoré nastalo po jeho prevzatí kupujúcim,
  - na vady spôsobené neodbornou montážou alebo neodborným uvedením tovaru do prevádzky,
  - na vady spôsobené opravou alebo modifikáciou tovaru vykonanou inými osobami než autorizovaným servisom,
  - na vady spôsobené prírodnými živlami,
  - na tovar s porušením ochranných pečatí a nálepiek, ak sú na tovare,
  - na mechanické poškodenie tovaru, príp. iné zjavné vady a nekompletnosť odovzdaného tovaru, ktoré nebolo oznámené predávajúcemu pri prevzatí tovaru

- a v prípade, ak ide o mechanické poškodenie, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí, bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru,
- na tovar používaný s vadou, ak používanie tovaru s vadami zabráni odstráneniu vady alebo zväčší rozsah vady,
  - na diely spotrebného charakteru spotrebované pred uplynutím záručnej doby,
  - ak kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu upozornený a pre vadu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
  - ak kupujúci reklamuje tovar to uplynutí záručnej doby.

## **Článok V.**

### **Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady**

1. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru môže kupujúci uplatniť:
  - a/ v sídle predávajúceho,
  - b/ právo na opravu (odstránenie) vady - v najbližšom autorizovanom stredisku k svojmu bydlisku. Informácie o autorizovaných servisných strediskách poskytne predávajúci kupujúcemu na základe jeho vyžiadania písomne alebo na tel. č. 032/7762785.
2. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť osobne odovzdaním vadného tovaru a príslušných dokladov, prípadne jeho zaslaním (poštou alebo kuriérskou službou), do miesta uvedeného v bode 1. a 2. tohto článku.
3. Ak povaha tovaru neumožňuje doručiť tovar predávajúcemu alebo do autorizovaného servisného strediska, má kupujúci právo požadovať odstránenie vady na mieste alebo sa dohodnúť s predávajúcim o spôsobe prepravy tovaru.
4. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Neúplný alebo nesprávne zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich zo zárukou.
5. Kupujúci pri uplatnení reklamácie čitateľne vyplní reklamačný protokol - reklamáciu, v ktorom presne popíše vadu tovaru a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom protokole zákazník uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie a v prípade potreby údaje uvedené v bode 12. tohto článku. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim v reklamačnom protokole a za nemožnosť doručenia písomností na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. V reklamačnom protokole kupujúci zároveň uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou). Reklamačný protokol kupujúci odovzdá, príp. zašle predávajúcemu spolu s reklamovaným tovarom a príslušnými dokladmi. Vzor reklamačného protokolu je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho [www.rotex.sk](http://www.rotex.sk).
6. Ak kupujúci zasiela vadný tovar predávajúcemu alebo servisnému stredisku, je povinný zabaliť ho do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu daného tovaru, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými

symbolmi. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením predávajúci nezodpovedá.

7. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho alebo v autorizovanom servisnom stredisku. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu alebo autorizovanému stredisku. Pri zaslaní vadného tovaru predávajúcemu príp. servisnému stredisku sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný tovar spolu s príslušnými dokladmi bol doručený predávajúcemu príp. servisnému stredisku.
8. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdávaný tovar nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
9. Ak tovar určený na reklamáciu obsahuje prístupové heslá do systému, kupujúci je povinný príslušné heslá oznámiť pri uplatnení reklamácie alebo ich odstrániť pred doručením vadného tovaru na reklamáciu. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových kódov kupujúcim.
10. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim príp. autorizovaným servisným strediskom a kupujúci na výzvu predávajúceho neoznami prístupové kódy, tovar doručený na reklamáciu bude vrátený bez opravy a reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
11. Ak pri vybavovaní reklamácie počítača predávajúci alebo autorizované servisné stredisko zistí, že v počítači je nainštalovaný nelegálny softvér, nie je povinný prijať reklamáciu uznať.
12. Predávajúci ani záručný servis nezodpovedajú za poškodenie dát a programov v reklamovanom tovare. V tejto súvislosti kupujúcemu doporučujeme vyhotoviť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať z vadného tovaru výmenné pamäťové médiá.

## **Článok VI.**

### **Vybavenie reklamácie**

1. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec predávajúceho kupujúcemu potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie – prijímací protokol.
2. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci odovzdá (doručí) kupujúcemu potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie – prijímací protokol spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
3. Reklamácie vybavuje predávajúci bez zbytočného odkladu.
4. Pri zjavne neopodstatnej reklámácii uplatnenej kupujúcim, má predávajúci právo požadovať od kupujúceho náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli.
5. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu výstupný protokol, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový tovar, za ktorý bol reklamovaný tovar

- vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný tovar, ak reklamácia bola zamietnutá).
6. O vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy. Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie tovaru alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena veci), ak kupujúci požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak kupujúci požiada o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle opravený tovar, vymenený nový tovar alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).
  7. Predávajúci vedie osobitnú evidenciu o reklamáciách.

## **Článok VII.**

### **Spôsoby vybavenia reklamácie**

1. Pri riadnom a včasnom uplatnení reklamácie má kupujúci tieto práva:
  - a/ pri dodaní nesprávneho množstva a druhu tovaru, právo na dodanie chýbajúceho tovaru alebo správneho druhu tovaru,
  - b/ ak sú vady odstraniteľné, právo na odstránenie väd tovaru opravou.
  - c/ pri neodstrániteľných vadách:
    - právo požadovať dodanie náhradného tovaru za dodaný vadný tovar – výmenu tovarualebo
    - odstúpiť od zmluvy; kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ak vady včas predávajúcemu neoznámil. Účinky odstúpenia od zmluvy nevzniknú alebo zaniknú, ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave, v akom ho prevzalalebo
    - pri neodstrániteľných vadách, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, právo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.
2. Voľbu medzi nárokmi uvedenými v odseku 2. tohto článku uvedie kupujúci v reklamačnom protokole. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho.
3. Ak sa ukáže, že vady sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru alebo môže od zmluvy odstúpiť, ak to predávajúcemu oznámi bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť.
4. Ak kupujúci v reklamačnom protokole neuvedie voľbu medzi nárokmi uvedenými v odseku 2., t.j. ak si nezvolí spôsob, akým má byť reklamácia vybavená a neurobí tak ani za základe výzvy predávajúceho, zvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúci.
5. Pokiaľ sa vykonanou záručnou opravou zhoršil vzhľad tovaru a nebola porušená jeho funkčnosť, je možné riešiť reklamáciu zľavou z kúpnej ceny.
6. Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z kúpnej ceny sa prihliadne na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru a možnosť jeho ďalšieho užívania. O výške poskytovanej zľavy rozhoduje poverený zamestnanec predávajúceho. Nárok na zľavu z kúpnej ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal tovar bez väd a hodnotou, ktorú mal tovar dodaný s vadami.

7. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
8. Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať, aby mu kupujúci vrátil vymieňaný tovar v stave, v akom ho prevzal.
9. Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:
  - odovzdaním opraveného tovaru,
  - výmenou tovaru,
  - vrátením kúpnej ceny tovaru (pri odstúpení kupujúceho od zmluvy)
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
  - písomnou výzvou na prevzatie plnenia,
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie.

### **Článok VIII. Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01. 11. 2011.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

*ROTEX ELEKTRO s.r.o.*