

**ROTEX ELEKTRO s.r.o.**  
**SNP 77, 916 01 Stará Turá, IČO: 36 322 229,**  
**spoločnosť zapísaná v OR u OS Trenčín, odd.: Sro,vl.č.: 13074/R**

---

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **I – Úvodné ustanovenia**

Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti

**ROTEX ELEKTRO s.r.o.** so sídlom **SNP 77, 916 01 Stará Turá, IČO: 36 322 229** /ďalej len „ROTEX ELEKTRO s.r.o.“/ je spracovaný v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky.

Tento reklamačný poriadok dopĺňa vzťahy upravené všeobecne záväznými právnymi predpismi /najmä obchodný zákonník, občiansky zákonník, zák.č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, atď./ a to najmä o špecifické podmienky vyplývajúce z obchodnej činnosti spoločnosti.

- 1 - Reklamačný poriadok platí pre všetky obchodné záväzkové vzťahy so spoločnosťou ROTEX ELEKTRO s.r.o. (ďalej len "spoločnosť").
- 2 - Reklamačný poriadok je súčasťou riadiaceho a kontrolného systému spoločnosti.
- 3 - Účelom reklamačného poriadku je stanoviť postupy pre vykonávanie a dokumentovanie všetkých druhov reklamačných konaní v spoločnosti – reklamácie zákazníkov /na tovar, dodávku-oneskorenie, neúplnosť, atď./.
- 4 - Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatňovania zodpovednosti za vady tovarov spoločnosti a jej dodávok, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a akým spôsobom sa reklamácie vybavujú.
- 5 - Reklamačný poriadok je v spoločnosti umiestnený na viditeľnom mieste. Každý zákazník spoločnosti má právo do reklamačného poriadku nahliadnuť.
- 6 - S reklamačným poriadkom oboznamujú zákazníkov aj obchodní predajcovia spoločnosti.
- 7 - Spoločnosť o reklamáciách vedie osobitnú evidenciu.

### **II – Právo na uplatnenie reklamácie**

- 1 - Ak sa u zakúpeného tovaru vyskytne vada, má zákazník právo vadu reklamovať pre rozpor s obsahom obchodno-záväzkového vzťahu a požadovanou kvalitou dodaného tovaru.
- 2 - Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol kompletný.
- 3 - Zákazník je pri používaní tovaru povinný dodržiavať všeobecne záväzné pravidlá používania tovaru, tovar užívať predpísaným spôsobom a ošetrovať ho v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a určením.
- 4 - Na uplatnenie reklamácie je potrebný doklad o zaplatení a v určených prípadoch záručný list.

5 - Nárok na uplatnenie reklamácie musí byť realizovaný u spoločnosti /jej obchodného predajcu/ bez zbytočného odkladu po zistení závady.

### **III – Miesto uplatnenia reklamácie**

Miestom uplatnenia reklamácie je sídlo spoločnosti /obchodného predajcu/.

### **IV – Právna zodpovednosť spoločnosti zo zodpovednosti za vady**

Pre právne vzťahy vznikajúce z činnosti spoločnosti sa v záležitostiach jej zodpovednosti za vady použijú najmä tieto právne predpisy:

a/ oblasť občiansko-právnych vzťahov – občiansky zákonník č. 40/1964 Zb. v platnom znení:

- kúpna zmluva § 588 a nasl.
- zmluva o dielo § 631 a nasl.

b/ oblasť obchodno-právnych vzťahov – obchodný zákonník č. 513/1991 Zb. v platnom znení:

- kúpna zmluva § 409 a nasl.
- zmluva o dielo § 536 a nasl.

Právna zodpovednosť spoločnosti za vady svojich tovarov a dodávok sa riadi platnými všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmto reklamačným poriadkom.

Tento reklamačný poriadok nemá vplyv na zákonné práva zákazníkov, ktoré sú predmetom kogentnej úpravy príslušných ustanovení občianskeho alebo obchodného zákonníka.

### **V – Zodpovednosť spoločnosti**

1 - Predávajúci zodpovedá zákazníkovi za to, že dodaný tovar je v súlade s objednávkou zákazníka /zmluvou/, za to, že dodaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti v súlade s právnymi predpismi a príslušnými normami, že je úplný a je bez právnych väd, t.j. že dodaný tovar v čase dodania má a po dobu záručnej doby bude mať určené vlastnosti, že je bez materiálových a dielenských chýb spracovania.

2 - Obsahom záruky je zodpovednosť za to, že dodaný tovar v čase dodania má a po dobu záručnej doby bude mať určené vlastnosti, je vyhotovený a dodaný v súlade s objednávkou zákazníka /zmluvou/.

3 - Nositeľom zodpovednosti za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú po jeho prevzatí a počas záručnej doby je spoločnosť.

Spoločnosť v rámci záruky odstraňuje vzniknuté chyby /tovar vymieňa/, na ktoré sa vzťahuje záruka a za ktoré spoločnosť nesie zodpovednosť.

4 - Vady sa odstraňujú v sídle spoločnosti, v priestoroch jej predajcu, resp. na inom dohodnutom mieste /podľa závažnosti a charakteru vady/.

5 - Podmienkou záruky a úspešnej reklamácie zákazníka je, aby tovar používal výlučne predpísaným spôsobom, k účelu a za podmienok, pre ktoré je tovar určený.

- 6 - Realizácia oprávnenej reklamácie je na náklady spoločnosti.
- 7 - Spoločnosť zodpovedá za vady tovaru pri jeho prevzatí zákazníkom a za vady tovaru, ktoré sa na tovare prejavia po jeho prevzatí – v záručnej dobe.
- 8 - Spoločnosť za vady nezodpovedá, najmä ak:
  - zákazník spôsobil vadu sám,
  - vada vznikla nedostatočnou starostlivosťou zákazníka o tovar, používaním tovaru k iným účelom, než pre ktorý je určený, poškodením tovaru, a pod.,
  - zákazník pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak mu pre vadu bola poskytnutá zľava,
  - vada vznikla v záručnej dobe v dôsledku mimoriadneho opotrebovania tovaru spôsobeného nie bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
  - vada je spôsobená prirodzeným opotrebovaním tovaru,
  - vada bola spôsobená zásahom neoprávnenej osoby do tovaru,
  - sa tovar reklamuje po záručnej dobe.
9. Zodpovednosť spoločnosti v rámci záruky sa obmedzuje len na prípady, ak má vada tovaru pôvod v chybe materiálu alebo v dielenskom spracovaní.

Spoločnosť nepreberá zodpovednosť za vykonanie akýchkoľvek neoprávnených technických zmien tovaru.

## **VI – Lehoty na uplatnenie reklamácií**

- 1 - Záručná doba je 24 mesiacov.
- 2 - Vady tovaru sa musia vytknúť pri jeho preberaní /zjavné vady/, inak do konca záručnej doby – ak sa tak nestane právo zákazníka reklamovať vady tovaru zaniká.

Vada musí byť u spoločnosti /jej predajcu/ v záručnej dobe reklamovaná bez zbytočného odkladu po jej zistení.
- 3 - Pri preberaní tovaru je zákazník povinný tovar si riadne skontrolovať – či je v riadnom stave, v súlade s objednávkou a dodacím listom a tento potvrdiť. Prípadné zjavné vady, nekompletnosť tovaru, je zákazník povinný uviesť /reklamovať/ v dodacom liste. Na neskoršie vady popísané v tomto odseku sa neprihliada.
- 4 - Záručná doba plynie odo dňa prevzatia tovaru zákazníkom. Ak zákazník prevzal tovar až po dni, v ktorom mal povinnosť tovar prevziať, plynie záručná doba už odo dňa, kedy nastala táto povinnosť zákazníka.
- 5 - Záručná doba sa predlžuje v prípade, ak bol tovar prevzatý na opravu /výmenu/ a to o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po vykonaní opravy /výmeny/ prevziať.
- 6 - Ak je výsledkom reklamačného konania výmena vadného tovaru za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná doba znova odo dňa prevzatia tohto nového tovaru zákazníkom.
- 7 - Ak si zákazník tovar po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol zákazník povinný tovar si po reklamácií prevziať.
- 8 - Záručné listy sa vydávajú pre tovary, ku ktorým vydať záručný list je predpísaná povinnosť.

## **VII – Prijatie reklamácie**

- 1 - O prijatej reklamáci sa zákazníkovi vystaví a odovzdá reklamačný doklad, ktorý o.i. obsahuje: označenie zákazníka, dátum, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar sa reklamuje, popis reklamovanej vady. Tento doklad /potvrdenie o reklamáci/ nie je súčasne dokladom o uznaní oprávnenosti reklamácie.
- 2 - Spoločnosť je povinná zákazníkovi vydať potvrdenie o vykonaní opravy a o dobe jej trvania /v prípade oprávnenej reklamácie/, resp. o výmene veci.
- 3 - Deň uplatnenia reklamácie, deň prevzatia tovaru do opravy /k výmene/, deň oznámenia o ukončení opravy /výmene/, popis vady a deň odovzdania tovaru zákazníkovi, vyznačí spoločnosť v reklamačnom liste. Zákazník je povinný opravený tovar prevziať najneskôr do 7 dní od obdržania oznámenia spoločnosti o ukončení opravy /výmeny/, inak spoločnosti vzniká nárok na skladné.

## **VIII – Práva zákazníka zo zodpovednosti za vady**

- 1 - Pri vadách tovaru, ktoré zákazník včas a riadne uplatní, má zákazník tieto práva:
  - a/ pri odstrániteľných vadách:
    - na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady alebo na výmenu vadnej veci za bezvadnú; spoločnosť je povinná vadu odstrániť /vymeniť vadnú vec za bezvadnú/ bez zbytočného odkladu,
    - b/ pri neodstrániteľných vadách, ktoré bránia tomu, aby sa tovar riadne užíval ako vec bez vady:
      - na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy /rovnaké právo má zákazník aj v prípade, že sa na tovare po oprave opakovane vyskytne tá istá vada alebo ak má tovar viac rôznych väd/; pri odstúpení od zmluvy má zákazník právo na vrátenie zaplatenej ceny,
    - c/ pri neodstrániteľných vadách, ktoré nebránia tomu, aby sa tovar užíval riadne ako vec bez vady:
      - na primeranú zľavu z ceny výrobku podľa charakteru a závažnosti vady,
    - d/ zákazník je oprávnený vrátiť spoločnosti nebezpečný tovar; ak zákazník toto právo uplatní, je spoločnosť povinná v lehote do 3 dní vrátiť zákazníkovi kúpnu cenu vrátane účelne vynaložených nákladov.
  - 2 - Zánik záruky:
    - Nároky zo záruky zanikajú najmä:
      - ich neuplatnením v záručnej dobe,
      - z ďalších dôvodov uvedených v čl.V odsek 8,
      - ak zistená vada nie je u spoločnosti reklamovaná bez zbytočného odkladu po jej zistení.

## **IX – Vybavovanie reklamácií**

- 1 - Reklamácie sú spoločnosťou vybavované po posúdení všetkých okolností daného prípadu a príslušných podkladov, ktoré má spoločnosť k dispozícii spolu s tými, čo jej predloží zákazník.
- 2 - Reklamácie sa vybavujú bez zbytočného odkladu-ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 15 pracovných dní od uplatnenia reklamácie. Do tejto doby sa nezapočítava čas

potrebný na odborné posúdenie vady /podľa jej charakteru, závažnosti a pod./. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

Spoločnosť oboznamuje zákazníka s ďalším postupom a priebehom reklamačného konania /telefonicky, faxom, listovou zásielkou, a pod./.

3 - Reklamácie sa vybavujú písomnou formou.

4 - Vyjadrenie spoločnosti obsahuje stanovisko o uznaní alebo o neuznaní reklamácie a zdôvodnenie. S vyjadrením spoločnosti musí byť zákazník riadne oboznámený.

5 - Pri zamietnutých reklamáciách po doložení a zistení nových skutočností potvrdzujúcich oprávnenosť reklamácie, je možné kladne vybaviť aj už zamietnutú reklamáciu.

6 - Oprávnenú reklamáciu je spoločnosť povinná vybaviť v lehotách podľa tohto článku a v súlade s platnými právnymi predpismi.

7 - Pri neúspešnej oprave /výmene/ má zákazník právo žiadať zľavu z ceny veci alebo zrušenie zmluvy.

8 - Spoločnosť si vyhradzuje právo /pre prípad neuznanej reklamácie/ výmenu alebo opravu tovaru fakturovať. V prípade, že sa preukáže, že reklamácia je oprávnená, bude zákazníkovi vystavený dobropis.

9 - Spoločnosť v rámci záruky bezplatne vykoná opravu či výmenu tovaru, ktorý bude následne – podľa okolností prípadu postúpený na odborné posúdenie. V prípade negatívneho posudku bude reklamácia neuznaná a zákazník bude hradiť náklady spoločnosti spojené s reklamáciou a opravou tovaru či výmenou.

## **X – Záverečné ustanovenia**

1 - Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti **ROTEX ELEKTRO s.r.o.** nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho vydania.

2 - Platnosť reklamačného poriadku zaniká účinnosťou nového reklamačného poriadku.

Spoločnosť je oprávnená tento svoj reklamačný poriadok zmeniť, ak dôjde k zmene okolností, ktoré platili v čase jeho vzniku.

3 - V neupravených otázkach v reklamačnom poriadku platia príslušné ustanovenia platných právnych predpisov, predovšetkým občianskeho a obchodného zákonníka.

4 - Pre právne vzťahy vznikajúce zo zmlúv o dielo podľa občianskeho a obchodného zákonníka, platí tento reklamačný poriadok primerane.

5 - Tento reklamačný poriadok platí v podmienkach obchodnej spoločnosti

**ROTEX ELEKTRO s.r.o.**

6 - Reklamačný poriadok je záväzný pre všetkých zamestnancov spoločnosti.

7 - Pokiaľ sa niektoré z vyššie uvedených ustanovení tohto reklamačného poriadku stane celkom alebo z časti právne neúčinné, zostáva tým nedotknutá právna účinnosť ostatných ustanovení.

8 - Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2002

Stará Turá, dňa 01.01.2002

Ľubomír Roháček, konateľ