

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE FO

(pre kupujúcich – fyzické osoby a iné nepodnikateľské subjekty nekonajúce v rámci obchodnoprávných vzťahov)
SOS electronic s.r.o., Pri prachárni 16, 040 11 Košice, Slovenská republika, IČO: 31 703 186, www.sos.sk

Úvodné ustanovenia

1a. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na prípady ak tovar bol tovar zakúpený kupujúcim v spoločnosti SOS electronic s.r.o. (ďalej primerane aj „predávajúci“) podľa ustanovení zákona č. 40/1964 Z.z. v platnom znení (ďalej „Občiansky zákonník“) upravujúcich kúpnu zmluvu.

1b. V prípade kúpy tovaru kupujúcim podľa ustanovení zákona č. 513/1991 Z.z. v platnom znení (ďalej „Obchodný zákonník“) sa na zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka a osobitné reklamačné podmienky.

1c. Predávajúci nepostupuje podľa zákona č. 250/2007 Z.z. v platnom znení (ďalej len „Zákon na ochranu spotrebiteľa“) ani podľa zákona č. 108/2000 Z.z. ak kupujúci nekupuje tovar/nepoužíva služby ako spotrebiteľ, t.j. v zmysle definície spotrebiteľa podľa právnych predpisov Slovenskej republiky (ďalej „spotrebiteľ“)

1d. Tento reklamačný poriadok môže byť priebežne aktualizovaný alebo menený predávajúcim, najmä v súvislosti so zmenou právnych predpisov. Reklamačný poriadok má byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi a aktuálny reklamačný poriadok je zverejnený v sídle predávajúceho.

I. Povinnosti predávajúceho

Predávajúci v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka zodpovedá za to, že tovar má požadovanú kvalitu, mieru alebo hmotnosť, musí byť bez väd a musí zodpovedať záväzným technickým normám. Predávajúci zodpovedá aj za vady, o ktorých nevedel pri predaji, ktoré sa prejavia až pri používaní tovaru a sú v záručnej lehote. Ak má tovar vady, o ktorých predávajúci vie, je povinný na ne kupujúceho upozorniť. Pokiaľ je potrebné pri užívaní tovaru postupovať podľa návodu, predávajúci poskytne kupujúcemu návod na používanie v slovenskom jazyku, podľa ktorého kupujúci postupuje.

II. Záručná doba

Občiansky zákonník stanovuje minimálnu záručnú dobu na:

- 24 mesiacov u predaného tovaru,
- 3 mesiace pri oprave tovaru, ktorý už nie je v záručnej dobe,
- 12 mesiacov pri predaji použitých vecí. Predávajúci zodpovedá len za vady, ktoré sa ukážu pri preberaní tovaru kupujúcim s výnimkou tých, ktoré vznikli použitím alebo opotrebením. Za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí použitého tovaru, predávajúci nezodpovedá.

V prípade výrobkov s určenou kratšou dobou použiteľnosti alebo ak je doba použiteľnosti výrobku obmedzená určitým úkonom (napr. inštalácia), je záručná doba výrobku obmedzená touto určenou dobou použiteľnosti /úkonom.

III. Práva kupujúceho

Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Záruka sa nevzťahuje na vadu, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena tovaru. Ak pri reklamácií dôjde k výmene tovaru, záručná doba začína plynúť znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V rámci záručnej doby má kupujúci právo na uplatnenie reklamácie väd, ktoré nevznikli jeho zavinením. O opodstatnenosti rozhoduje predávajúci. Reklamovať možno vady výrobného charakteru alebo vady vzniknuté poškodením pri preprave či skladovaním a to v rámci záručnej doby. Po uplynutí záručnej lehoty právo na reklamáciu zanikne.

IV. Vady tovaru

Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia vecí a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

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. 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

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. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

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. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE FO

(pre kupujúcich – fyzické osoby a iné nepodnikateľské subjekty nekonajúce v rámci obchodnoprávných vzťahov)
SOS electronic s.r.o., Pri prachárni 16, 040 11 Košice, Slovenská republika, IČO: 31 703 186, www.sos.sk

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.

Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.

V. Prípady vyňaté z reklamačného konania / výluky /

Predávajúci nezodpovedá za:

- poškodenie tovaru neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou, v rozpore s návodom na údržbu/montáž/obsahu
 - porušenie plomby, násilné poškodenie, opotrebenie používaním, používanie v rozpore s návodom
 - poškodenie tovaru pri živelných katastrofách (napríklad: vodou, ohňom, statickou a atmosférickou elektrinou alebo pri extrémnych podmienkach)
- U originálneho balenia sa dodané množstvo na sprievodných dokladoch, so skutočne dodaným množstvom materiálu môže líšiť v tolerancii + - 2%. Reklamácia na množstvo, je v tomto prípade tiež vyňatá z reklamačného konania.

VI. Upozornenie

- Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru vec riadne prezrieť a zjavné vady výrobku alebo dokladov bezodkladne oznámiť predávajúcemu.
- Kupujúci sa musí zdržať ďalšieho používania tovaru, na ktorom zistil závalu.
- Odporúča sa, aby kupujúci si prevzal tovar vybavenej reklamácie do 10-tich pracovných dní od zaslania avíza predávajúceho, ak tovar nie je doručovaný predávajúcim.
- Opotrebovanie alebo životnosť, charakteristické pre daný materiál sa nepovažuje za chybu tovaru.
- Na posúdenie vady je nevyhnutné predloženie výrobku.
- V prípade neodôvodnených reklamácií (napr. preukázateľné poškodenie zo strany kupujúceho/tretej osoby) má predávajúci právo postupovať voči kupujúcemu v súlade s právnymi predpismi.
- Reklamovať vady tovaru je oprávnená osoba uvedená na faktúre ako kupujúci.
- Predávajúci si vyhradzuje právo na neprevzatie zásielky zaslanej na dobierku.

VII. Ako postupovať (Podmienky a spôsob uplatnenia spotrebiteľskej reklamácie)

- Miesto uplatnenia spotrebiteľskej reklamácie – kupujúci uplatňuje reklamáciu osobne v sídle predávajúceho alebo poštou, prípadne inými právne prípustnými prostriedkami. Pri uplatnení reklamácie musí byť predložený výrobok. Pri reklamácií kupujúci uvedie podrobný popis vady. Odporúča sa vyplnenie reklamačného protokolu predávajúceho, ktorý je možné nájsť aj na webovkej stránke predávajúceho alebo v katalógu predávajúceho.
- Potrebné doklady – kupujúci uplatňuje reklamáciu tovaru s príslušnou faktúrou (stačí kópia faktúry), ktorá slúži zároveň ako záručný list. Pokiaľ má výrobok samostatný záručný list, tento je potrebné priložiť ku kópii faktúry (v tomto prípade nestačí iba kópia faktúry).
- Predávajúci alebo ním poverený pracovník by mal o spotrebiteľskej reklamácií rozhodnúť v lehotách a spôsobom podľa osobitných predpisov, najmä Občiansky zákonník a podľa príslušných ustanovení zákona na ochranu spotrebiteľa (v prípade kupujúcich – spotrebiteľov).
- Tovar dodaný na faktúru, ktorý nie je zaplatený, nie je možné reklamovať s prihliadnutím na zákonné ustanovenia.
- Vybavenie reklamácie – kupujúci sa ďalej riadi pokynmi povereného pracovníka. Informácie o stave reklamácie, poskytuje predávajúci na telefónnom čísle 055/7860420 – reklamačné oddelenie. V súlade so zákonom na ochranu spotrebiteľa (podľa stavu k 01.11.2008), ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa ustanovení § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka; toto poučenie je uvedené v Reklamačnom poriadku – v časti IV. Vady tovaru; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje sa určuje spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona na ochranu spotrebiteľa a to v lehotách podľa uvedeného zákona, **najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.** Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví v zákonom určených lehotách; 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 právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE FO

**(pre kupujúcich – fyzické osoby a iné nepodnikateľské subjekty nekonajúce v rámci obchodnoprávných vzťahov)
SOS electronic s.r.o., Pri prachárni 16, 040 11 Košice, Slovenská republika, IČO: 31 703 186, www.sos.sk**

odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po dvanástich 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 neuplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť náklady odborného posúdenia v súlade s právnymi predpismi. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.