

# Reklamačný poriadok

## SLOVFORNET SLOVAKIA s.r.o. Námestovo

1. **SLOVFORNET SLOVAKIA s.r.o.** so sídlom/miestom podnikania Námestovo, IČO: 36 420 727, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 15 168/L /živnostenskom registri Obvodného úradu Námestovo, číslo živnostenského registra: 560 8010 vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 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 "ZoOS"). Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje spoločnosť Slovfornet Slovakia s.r.o. Predávajúci je dodávateľom v zmysle definície §2 písm. e/ ZoOS.
3. Termín „kupujúci“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo zaobstaráva služby na základe kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo, bez ohľadu na ich formu, pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojej domácnosti, a ktorý kúpil alebo objednal u predávajúceho alebo službu v zmysle definície §2 písm. i/ ZoOS (ďalej len „služba“) Pojem „tovar“ na účely tohto Reklamačného protokolu označuje výrobok a/alebo službu.
4. V zmysle ust. §18 ods. 1 Zákona je predávajúci povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; za účelom splnenia dĺžky citovaného zákonného ustanovenia je tento **Reklamačný poriadok**:
  - 4.1. zverejnený na internetovej stránke predávajúceho: [www.slovfornet.sk](http://www.slovfornet.sk),
  - 4.2. viditeľne umiestnený v sídle predávajúceho, kde sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary ,
  - 4.3. viditeľne umiestnený v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary
5. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a kupujúcim prístupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorý potvrdzuje zaplatenie kúpnej ceny alebo ceny za vykonanie diela prípadne na doklade, ktorým sa potvrdzuje záručná doba tovaru alebo služby (záručný list).
6. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho ako spotrebiteľa (§2 písm.a/ ZoOS) tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami ZoOS a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.
7. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovarov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
8. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.
9. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

10. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa na vybavovanie reklamácií použijú v rozsahu neodporujúcom osobitným predpisom uvedeným v poznámke č. 22b ZoSS..

## 11. Zodpovednosť za vady:

- 11.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.
- 11.2. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 11.3. Ak nejde o veci použité, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.
- 11.4. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:
- 11.4.1. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného;
  - 11.4.2. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí
  - 11.4.3. vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa;
  - 11.4.4. vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živelnej udalosti;
  - 11.4.5. vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru;
  - 11.4.6. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru;
  - 11.4.7. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba;
  - 11.4.8. vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom alebo dodávateľom;
  - 11.4.9. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;
  - 11.4.10. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou tovaru.

## 12. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

- 12.1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo u predávajúceho alebo v prevádzke, v ktorej bol tovar kúpený.
- 12.2. Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list a doklad o zaplatení kúpnej ceny tovaru.
- 12.3. V zmysle ZoOS je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

### 13. Spôsob vybavenia reklamácie:

- 13.1. Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. §2 písm. m/ ZoOS rozumie: ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 13.2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§622 a 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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 po dohode; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 13.3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
- 13.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
- 13.5. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná, 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.
- 13.6. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 13.5 prislúchajú kupujúcemu, Tie isté práva ako sú uvedené v bode 13.5 prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 13.7. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 02.01.2012 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar.

Nesplnením vyššie uvedených reklamačných podmienok kupujúci ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania.

Vypracoval:

Pavol Vasilek

referent reklamácií

Schválil:

Mgr. Darina Ratičáková

konateľ



V Námestove dňa 02.01.2012

**SLOVFORNET SLOVAKIA s.r.o.**  
029 01 Námestovo  
Komenského 498/34 ®  
IČO:36 420 727 DIČ:2021864845  
IČ DPH:SK 2021864845