

# Reklamačný poriadok

elektro - emko, s.r.o.  
Záhradná 1325/18  
Nemšová  
914 41  
IČO:46515704  
DIČ:2023407727  
(ďalej len "predávajúci")

vydáva v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji a súvisiacimi právnymi predpismi tento

## REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE PODOMOVÝ PREDAJ

[reklamacie@elektro-emko.eu](mailto:reklamacie@elektro-emko.eu)

(ďalej len "Reklamačný poriadok")

### I. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na kúpnu zmluvu uzavretú na základe elektronickej objednávky alebo osobne a jej akceptácie medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nakupuje tovar za účelom osobnej spotreby fyzických osôb a nie za účelom podnikania, podľa podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu (ďalej len "Zmluva"). Kde sa v tomto Reklamačnom poriadku používajú pojmy "kupujúci" a "predávajúci" rozumejú sa tým zmluvné strany Zmluvy, a kde sa používa pojem "tovar" rozumie sa tým predmet kúpy zo Zmluvy.

1.2. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho pri dodaní tovaru v rozpore so Zmluvou, odstúpenie od Zmluvy zo strany kupujúceho, a podmienky uplatnenia nárokov z väd zakúpeného tovaru.

1.3. Predávajúci poskytne kupujúcemu s dostatočným predstihom pred uzavretím Zmluvy informácie o kupovanom tovare, aby sa kupujúci mohol zoznámiť najmä s jeho parametrami, cenou, spôsobom dopravy, úhradou a lehotou dodania.

### II. Vrátenie tovaru

2.1. Kupujúci má právo neprevziať tovar od dopravcu pri doručení iného typu tovaru alebo v prípade dodania tovaru v rozpore so Zmluvou (s objednávkou kupujúceho), v prípade dodania tovaru v poškodenom obale alebo pri dodaní tovaru bez príslušných daňových a predajných dokladov (faktúra). V prípade dodania tovaru v rozpore so Zmluvou má kupujúci právo na to, aby mu predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu dodal tovar v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou, ak nie je takýto postup možný, má právo kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť.

2.2. V zmysle ustanovenia § 12 zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji má kupujúci právo od Zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby

oznámenie kupujúceho o odstúpení od zmluvy a zakúpený tovar boli Predávajúcemu doručené v uvedenej lehote.

2.3. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 2.2. tohto Reklamačného poriadku je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu najneskôr v lehote 15 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru.. Náklady spojené s inštaláciou odborným technikom má kupujúci nárok na 20% zo sumy pre daný výrobok. Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci len v tom prípade, ak tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný.

2.4. Ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak, kupujúci nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy, ktorej predmetom sú:

- predaj tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť
- predaj zvukových alebo obrazových záznamov, ktoré spotrebiteľ rozbalil
- predaj počítačových programov, ktoré spotrebiteľ rozbalil
- predaj novín, časopisov a periodickej tlače

2.5. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 2.2. tohto Reklamačného poriadku je kupujúci povinný tovar vrátiť buď osobne do sídla firmy elektro – emko, s.r.o., alebo odoslaním tovaru na adresu:

elektro – emko, s.r.o.

Záhradná 1325/18

914 41 Nemšová

Bližšie informácie Kupujúci získa na t.č.: 0949 316 956 alebo reklamacie@elektro-emko.eu

### **III. Reklamácie**

3.1. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba je u všetkých tovarov štandardne 24 mesiacov od dátumu prevzatia tovaru, pokiaľ výrobca alebo predávajúci neustanoví dlhšiu záručnú dobu. Dlhšia záručná doba je spravidla vyznačená v záručnom liste priloženému k tovaru. Ak nie je k tovaru vystavený záručný list, platí záručná doba všeobecná (24 mesiacov) alebo doba vyznačená na doklade o kúpe, ak je dlhšia ako 24 mesiacov. V tomto prípade pre záručný a pozáručný servis postačuje doloženie dokladu o kúpe tovaru a dokladu o zaplatení tovaru.

3.2. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený výrobok riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci 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 prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady alebo z dôvodu väčšieho počtu väd na zakúpenom tovare.

V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od kúpnej zmluvy

odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady alebo z dôvodu väčšieho počtu väd na zakúpenom tovare.

3.3. Reklamáciu môže kupujúci cez vyplnený formulár a zaslaním na poštovú adresu predávajúceho odovzdaním v sídle firmy bod 2.5. Reklamačných podmienok, prípadne v ktoromkoľvek z autorizovaných servisných stredísk výrobcu zakúpeného tovaru, ktorých zoznam je uvedený v záručnom liste. O nárokoch kupujúceho vyplývajúcich z plnenia v rozpore so Zmluvou pri prevzatí tovaru rozhodnú vždy autorizované servisné strediská.

3.4. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vznikla vada alebo poškodenie:

- preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie (napr. prevádzkou pri nesprávnom napájanom napätí, pripojovaním na nedovolené zdroje prúdu) alebo iným nesprávnym konaním užívateľa
- v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do prístroja
- ak priložený záručný list alebo doklad o kúpe tovaru nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na výrobku odlišné výrobné číslo od toho, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru
- ak vada vznikla bežným opotrebením
- pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty
- pri živelných katastrofách

3.5. Reklamáciu je možné vybaviť v prípade preukázania nasledujúcich skutočností:

- že sa vada vyskytla v záručnej dobe; za účelom preukázania tejto skutočnosti predloží kupujúci doklad o kúpe tovaru, pokiaľ bola v záručnom liste uvedená záručná doba dlhšia ako 24 mesiacov kupujúci predloží riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ výrobku, pečiatka predajcu a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa predávajúcemu, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.
- že kupujúci kúpil výrobok od predávajúceho a za akú cenu, za týmto účelom kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom predaja preukazujúci nákup reklamovaného tovaru predávajúcemu.
- že je výrobok vadný, za týmto účelom kupujúci predloží vadný tovar predávajúcemu alebo vadu preukáže servisnému technikovi v záručnom servise.

Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok riadne splnená nebude reklamácia tovaru uznaná ako oprávnená.

3.6. Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.7. Reklamácie sú vybavované bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva,

ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

3.8. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol tovar v záručnej oprave podľa záznamu o vykonanej oprave. Záznam o vykonanej oprave je oprávnený vyhotoviť iba autorizovaný servis.

3.9. Na reklamáciu tovaru sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri elektronickom predaji a zásielkovom predaji.

**elektro – emko, s.r.o.**

**1.2.2012**