

Reklamačný poriadok

(v súlade s ustanoveniami zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka a zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka)

Obchodnej spoločnosti **alterna, spol. s r. o.**, IČO: 43 824 382, Lisková 648, 034 81 Lisková, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.: 19740/L, štatutárny orgán: Ing. Marek Kubala, konateľ

I. Účel a predmet reklamácie

- 1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi obchodnou spoločnosťou alterna, spol. s r. o. ako predávajúcim a spotrebiteľom ako kupujúcim v súvislosti s uplatnením nárokov kupujúceho zo zodpovednosti za vady predaného tovaru alebo poskytnutej služby.
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, miesto a spôsob uplatnenia práv kupujúceho plynúcich zo zodpovednosti za vady tovaru alebo poskytnutej služby.
- 1.3. Reklamovať je možné len tovar alebo dielo, ktoré boli zakúpené len u predávajúceho, pričom tovar je vlastníctvom kupujúceho.

II. Výklad niektorých pojmov

- 2.1. Na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie:
 - a) **Spotrebiteľom** fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania,
 - b) **Predávajúcim** osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet,
 - c) **Výrobkom** hnutelná vec, ktorú si spotrebiteľ objednal u predávajúceho, za ktorú je spotrebiteľ povinný zaplatiť kúpnu cenu a predávajúci je povinný mu výrobok odovzdať,
 - d) **Dielo** zhotovenie určitej hnutelnej veci predávajúcim, alebo hmotne zachytený výsledok inej činnosti predávajúcim,
 - e) **Bežnou kvalitou** taká kvalita, ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností výrobku, ktoré podmieňujú jeho bezprostredné používanie a spĺňajú predpokladané očakávania spotrebiteľa,
 - f) **Reklamáciou** uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby,

- g) **vybavením reklamácie** 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,
- h) **Odborným posúdením** písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

III. Spôsob uplatnenia reklamácie, záručná doba a lehoty

- 3.1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu osobne v sídle predávajúceho alebo písomne na adresu sídla predávajúceho: alterna, spol. s r. o., Lisková 648, 034 81 Lisková, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky.
- 3.2. V sídle predávajúceho musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 3.3. Práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo poskytnutej služby, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.
- 3.4. Pri výrobkoch, zabudovaných materiáloch, prvkoch a technologických zariadeniach je záručná doba vždy v trvaní záručnej doby poskytnutej výrobcom a končí uplynutím tejto záručnej doby poskytnutej výrobcom podľa záručného listu.
- 3.5. Pokiaľ bod 3.4. vyššie neuvádza vo vzťahu k jednotlivým komponentom inak, poskytuje predávajúci záručnú dobu na dielo v trvaní 24 mesiacov od jeho prevzatia spotrebiteľom.
- 3.6. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa osobitného predpisu.
- 3.7. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa ust. § 622 a 623 zák. č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nasledovne:
 - a) 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.

- b) 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.
- c) predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- d) 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.

- 3.8. Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 3.7. vyššie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo diela, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.9. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.10. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 3.11. Pri uplatnení reklamácie na dielo, lehoty na vybavenie reklamácie začnú plynúť nasledujúci deň po vykonaní obhliadky predávajúcim; ak obhliadku dohodnutú na konkrétny deň predávajúci bezdôvodne zmarí, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa kedy mala byť obhliadka vykonaná.
- 3.12. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku alebo diela uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy alebo od nadobudnutia diela, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

- 3.13. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku alebo diela uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy alebo od nadobudnutia diela a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok alebo sprístupniť dielo na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva predávajúceho na zabezpečenie odborného posúdenia.

IV. Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho pri uplatnení reklamácie

- 4.1. Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
- 4.2. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená písomne, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 4.3. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.
- 4.4. Povinnosti predávajúceho pri vybavovaní reklamácie sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou predávajúcim na prijatie reklamácie vybaviť predávajúci. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.
- 4.5. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby, inak práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo diela, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú.

- 4.6. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
- a) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku alebo diela spôsobeným kupujúcim;
 - b) nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom alebo dielom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - c) zanedbaním starostlivosti a údržby o výrobok alebo dielo,
 - d) poškodením výrobku alebo diela nadmerným zaťažovaním,
 - e) používaním výrobku v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
- 4.7. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome.
- 4.8. Ak je potrebné, aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá, najmä ak sa užívanie riadi návodom alebo je upravené technickou normou, je predávajúci povinný kupujúceho s nimi oboznámiť, ibaže ide o pravidlá všeobecne známe. Ak predávajúci nesplní túto povinnosť, je povinný nahradiť kupujúcemu škodu, ktorá z toho vznikla.
- 4.9. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie výrobku (alebo jeho časti) a diela (alebo jeho časti) spôsobené ich používaním. Kratšiu životnosť výrobku alebo diela teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
- 4.10. Pri odstrániteľnej vade má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnéj veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.
- 4.11. Pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).
- 4.12. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

4.13. Nepoškodenie tovaru. Nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, predávajúci odporúča kupujúcemu rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete že obal je nepoškodený.

V. Právna forma kupujúceho

5.1. Pri reklamáciách v závislosti od právnej formy kupujúceho sa postupuje nasledovne:

- a) v prípade spotrebiteľa v zmysle ust. § 52 ods. 4 zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, sa postupuje v súlade s kúpnu zmluvou a/alebo zmluvou o dielo, v súlade ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, a zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov,
- b) v prípade osoby inej ako spotrebiteľ (podnikateľ alebo právnická osoba) sa postupuje v súlade s kúpnu zmluvou a/alebo zmluvou o dielo a ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.

VI. Záverečné ustanovenia

6.1. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenie kupujúceho.

6.2. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní, ktoré nie sú výslovne upravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú ustanovenia príslušných právnych predpisov najmä ustanovenia zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka a zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.

6.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.1.2027 .


.....
alterna, spol. s r. o.

 **alterna** spol. s r. o.
034 81 LISKOVÁ 648 
IČO: 43824382 IČ DPH: SK2022479822
www.alterna.sk