

## Reklamačný poriadok

### Všeobecné ustanovenia:

1. Spoločnosť VYBO Electric a.s., so sídlom Radlinského 18, 052 01 Spišská Nová Ves, vydáva v zmysle ustanovenia v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a v súlade s ust. § 18 odst. 1 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 nasledovný Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") včítane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „predávajúci“ rozumie sa tým spoločnosť VYBO Electric a.s., a ak sa v texte vyskytuje označenie „kupujúci“ rozumie sa ním spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil v prevádzkarni predávajúceho určitý tovar.
3. Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený na prevádzke spoločnosti VYBO Electric a.s., v ktorej sa predávajú výrobky a poskytujú služby spotrebiteľovi a je zverejnený na prezentačnej internetovej stránke spoločnosti VYBO Electric ([www.vyboelectric.sk](http://www.vyboelectric.sk))
4. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou VYBO Electric a.s. a spotrebiteľom alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi spoločnosťou VYBO Electric a.s. a spotrebiteľom prístupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorým sa potvrdzuje záručná doba tovaru alebo služby (Záručný list; Faktúra).
5. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva spotrebiteľa tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.
6. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany spoločnosti VYBO Electric a.s. pre zákazníkov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
7. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.
8. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

### Zodpovednosť za vady:

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim (§619 ods.1 OZ). Kupujúci je oprávnený predávanú vec pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo predávanej veci, alebo mechanické poškodenie veci zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávanej veci.

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. (§ 619 Obč. zákonníka). Pri použitých veciach sa upravuje záručná doba podľa §620 ods.2 Obč. zák.

3. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, 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 (§620 Obč. 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. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka).

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka). Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

4. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie veci a táto končí neskôr ako lehota vyznačená predajcom v záručnom liste, má prednosť vyznačenie záručnej doby predajcom. Predajcom vyznačená záručná doba však nesmie byť kratšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

5. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou.

Záruka sa nevzťahuje:

Na poruchy spôsobené prirodzeným opotrebením veci.

Na poruchy spôsobené nedodržaním zásad používania a údržby.

Na poruchy spôsobené mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného, najmä na poškodenie plastových častí.

Na produkty elektricky poškodené neodborným zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja .

Na poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom.

Na poruchy a poškodenia spôsobené prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom.

Na produkty poškodené prírodnými živlami.

Na produkty prevádzkované v nevhodnom prostredí a poškodené nevhodnou obsluhou.

Na produkty s poškodenými záručnými plombami, nálepkami popri prípade inými ochrannými znakmi, prípadne s odstráneným, alebo poškodeným sériovým číslom.

Na diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky.

Záruka sa tiež nevzťahuje na veci alebo súčiastky, na ktorých bola porušená záručná plomba.

Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú v servisnom stredisku predávajúceho, alebo v prevádzke v ktorej bola predmetná vec kúpená.

2. Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zaplatení kúpnej ceny. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúceму na bezplatné odstránenie vady. Ak vyššie uvedené podmienky nebudú splnené, reklamácia nebude uznaná ako záručná.

Osoba, ktorá uplatňuje nároky z vád, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho reklamačný protokol,

v ktorom presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec v pôvodnom balení s kompletným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. 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 pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie o spôsobe vybavenia reklamácie doručiť. Predávajúci, alebo ním poverený zamestnanec, alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu neodkladne, alebo v čo najkratšej dobe, ak to vyžaduje zložitosť posúdenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

#### Spôsob vybavenia reklamácie:

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolonkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo SMS správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.
2. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka). V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu.
3. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci.

