

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre kupujúcich - právnické osoby, fyzické osoby - podnikateľov a pre obchodnoprávne vzťahy podľa ustanovení § 411a nasl. Obchodného zákonníka SR

### I. Všeobecné ustanovenia

1a. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na prípady ak tovar bol kupujúcim zakúpený od spoločnosti EMAC s.r.o. (ďalej primerane aj „predávajúci“) v zmysle ustanovení zákona Slovenskej republiky č. 513/1991 Z.z. v platnom znení (ďalej „Obchodný zákonník“), t.j. v prípade obchodno-právnych vzťahov.

1b. Predávajúci nepostupuje podľa zákona Slovenskej republiky 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 (v zmysle definície spotrebiteľa podľa právnych predpisov SR).

1c. 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.

1d. Predávajúci je povinný kupujúcemu dodať tovar, odovzdať doklady, ktoré sa na tovar vzťahujú a umožniť kupujúcemu nadobudnúť vlastnícke právo k tovaru.

2. Predávajúci je povinný dodať tovar v množstve, akosti a vyhotovení ako určuje zmluva a musí ho zabaliť alebo vybaviť na prepravu

vhodným spôsobom a odovzdať kupujúcemu doklady, ktoré sú potrebné na prevzatie a užívanie tovaru.

3. Kupujúci nadobudne vlastnícke práva k tovaru, len čo tento za tovar zaplatí.

4. Podstatné porušenie zmluvy zo strany predávajúceho v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka predpokladá, že predávajúci v čase uzavretia zmluvy vedel alebo v tomto čase s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, bolo rozumné predvídať, že druhá strana nebude mať záujem na plnení predávajúceho pri takomto porušení zmluvy. Ak nie sú tieto kritériá podstatného porušenia zmluvy splnené, ide o nepodstatné porušenie. V pochybnostiach sa na základe Obchodného zákonníka predpokladá, že porušenie zmluvy je nepodstatné.

### II. Nebezpečenstvo škody na tovare

1. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka v platnom znení.

### III. Vady tovaru

1. Ak predávajúci poruší povinnosti ustanovené v § 420 Obchodného zákonníka SR, má tovar vady.

2. Ak z prepravného dokladu, dokladu o odovzdaní tovaru alebo z vyhlásenia predávajúceho vyplýva, že dodáva tovar v menšom množstve alebo len časť tovaru, nevzťahujú sa na chýbajúci tovar ustanovenia o vadách tovaru.

3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých kupujúci v čase uzavretia vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré mal mať podľa zmluvy.

4. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase.

### IV. Záruka za akosť

1. Zárukou za akosť tovaru preberá predávajúci písomne záväzok, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

2. Prevzatie záväzku za záruky vyplýva zo zmluvy alebo zo záručného listu. Dĺžka záručnej doby alebo doba trvanlivosti alebo použiteľnosti dodaného tovaru môže byť vyznačená na jeho obale/osobitnom vyhlásení/návode.

Ak je v osobitnej zmluve alebo záručnom liste predávajúceho uvedená odlišná záručná doba, platí táto doba.

3. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru, ak zo zmluvy alebo záručného listu nevyplýva niečo iné. Ak je predávajúci

povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa dorodenia tovaru do miesta určenia.

4. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

5. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s pomocou ktorých predávajúci plnil svoj záväzok.

6. Pokiaľ v záručnom liste predávajúceho nie je ustanovená iná záručná doba, všeobecná záručná doba v obchodno-právnych vzťahoch medzi predávajúcim a kupujúcim je 1/jeden/ rok. V prípade tovaru s kratšou dobou použiteľnosti alebo ak je doba použiteľnosti výrobku obmedzená určitým úkonom ( napr. inštalácia ), je záručná doba tovaru obmedzená touto dobou použiteľnosti/úkonom.

#### V. Povinnosti kupujúceho

1. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar podľa možností čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare, pričom sa prihliadne na povahu tovaru.
2. Ak je tovar predávajúceho odosielaný môže sa prehliadka odložiť až do doby, keď je tovar dopravený do miesta určenia.
3. Ak kupujúci tovar neprezrie alebo nezariadil, aby sa prevzal v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.
4. Predávajúci je oprávnený odmietnuť nároky kupujúceho v prípade ak kupujúci nevykonal prehliadku tovaru, ale spoliehal sa na prehliadku vykonanú treťou osobou.

#### VI. Zodpovednostné vzťahy a reklamácia väd ( zodpovednosť za vady tovaru )

1. Kupujúci je povinný podať správu predávajúceho o vadách tovaru bez zbytočného odkladu, po tom, čo:
  - a) kupujúci vady zistil
  - b) kupujúci pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, ktorú je povinný uskutočniť.
2. Ak si kupujúci túto svoju povinnosť nesplní v stanovených lehotách právo kupujúceho z väd tovaru sa nemôže priznať v súdnom konaní.
3. V prípade kupujúcich - spotrebiteľov sa primerane postupuje podľa platného zákona na ochranu spotrebiteľa. Platné právne predpisy za spotrebiteľa považujú výlučne:
  - fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti ( § 52 Obč. zákonník ),
  - osobu, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti ( zákon č. 250/2007 Z.z. ),
  - fyzickú osobu, ktorá tovar alebo vecné plnenia a výkony z poskytnutej služby kupuje a tie jej neslúžia na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania ( zákon č. 108/2000 Z.z. ), ( ďalej pre tieto osoby „ spotrebiteľ“ ).Kupujúci, ktorí nakúpili tovar od predávajúceho a ďalej ho predávajú tretím osobám, obchodujú s ním, montujú či inštalujú ho do ďalších produktov pre inú osobu, resp. tovar akokoľvek používajú na svoju podnikateľskú činnosť, sa v každom ohľade nepovažujú za spotrebiteľa.

#### VII. Nároky z väd tovaru pri podstatnom porušení zmluvy

1. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže kupujúci:
  - a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru,
  - b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
  - c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
  - d) odstúpiť od zmluvy.
2. Voľba medzi týmito nárokmi z väd tovaru patrí kupujúceho len, ak ju oznámi predávajúceho vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho. V opačnom prípade má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
3. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť.
4. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.
5. Predávajúci neakceptuje reklamácie od osoby neuvedenej na faktúre.

#### VIII. Nároky z väd pri nepodstatnom porušení zmluvy

1. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať:
  - a) dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru,
  - b) zľavu z kúpnej ceny.

2. Ak kupujúci požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie väd uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody.
3. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v tejto lehote môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, na čo však musí predávajúceho vopred upozorniť.
4. Pokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy podľa predchádzajúceho odseku, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru, zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.
5. Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať, aby mu na jeho náklady kupujúci vrátil vymieňaný tovar v stave, v akom mu ho dodal.
6. Nárok na zľavu z kúpnej ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal mať tovar bez väd a hodnotu, ktorú mal mať tovar dodaný s vadami, pričom pre určenie hodnôt je rozhodujúci čas, v ktorom sa malo uskutočniť riadne plnenie.

#### IX. Osobitné ustanovenia o účinkoch odstúpenia od zmluvy

1. Kupujúci nemôže od zmluvy odstúpiť, ak vady včas neoznámil predávajúcemu.
2. Účinky odstúpenia od zmluvy nevzniknú alebo zaniknú, ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave, v akom ho dostal. Toto však neplatí, ak:
  - a) nemožnosť vrátenia tovaru v stave tam uvedenom nie je spôsobené konaním alebo opomenutím kupujúceho, alebo
  - b) k zmene stavu tovaru došlo v dôsledku prehliadky riadne vykonanej za účelom zistenia väd tovaru.
  - c) pred objavením väd kupujúci tovar alebo jeho časť predal, alebo tovar úplne alebo sčasti spotreboval alebo ho pozmenil pri jeho obvyklom použití.
3. V prípade uvedenom v ods. 2 bod c) je kupujúci povinný vrátiť nepredaný alebo nespotrebovaný tovar alebo pozmenený tovar a poskytnúť predávajúcemu náhradu do výšky, v ktorej mal z uvedeného použitia prospech.

#### X. Výluky / Upozornenia predávajúceho

Prípady, kedy nie je možné zo strany kupujúceho uplatňovať reklamáciu tovaru / zodpovednosť za vadu tovaru (výluky):

Predávajúci nezodpovedá za:

- poškodenie tovaru neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou, v rozpore s návodom na údržbu/montáž/obsluhu
- 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. V prípade tovaru s kratšou dobou použiteľnosti alebo ak je doba použiteľnosti výrobku obmedzená určitým úkonom (napr. inštalácia), je záručná doba tovaru obmedzená touto dobou použiteľnosti/úkonom (napr. ....). Pre posúdenie vady sa vyžaduje predloženie tovaru. Predávajúci si vyhradzuje právo na neprevzatie zásielky zaslanej na dobierku.

#### XI. Podmienky a spôsob uplatnenia spotrebiteľskej reklamácie

- Miesto uplatnenia spotrebiteľskej reklamácie – kupujúci uplatňuje spotrebiteľskú reklamáciu osobne v sídle predávajúceho alebo poštou, prípadne inými právne prípustnými prostriedkami. Pri uplatnení reklamácie musí byť predložený tovar. Pri reklamacii kupujúci uvedie podrobný popis vady. Odporúča sa vyplnenie reklamačného protokolu predávajúceho, ktorý je možné nájsť na webe predávajúceho [www.emac.sk](http://www.emac.sk) 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).
- V prevádzkarni je počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- V prípade spotrebiteľskej reklamácie sa reklamačné konanie bude vykonávať v lehotách a spôsobom podľa osobitných predpisov, najmä Obchodný zákonník SR a Zákon na ochranu spotrebiteľa. Tento postup je popísaný v § 18 zákona na ochranu spotrebiteľa i v zverejnenom reklamačnom poriadku pre kupujúcich – fyzické osoby a iné nepodnikateľské subjekty nekonajúce v rámci obchodno-právnych vzťahov.
- Tovar dodaný na faktúru, ktorý nie je zaplatený, nie je možné reklamovať.

- Vybavenie reklamácie – kupujúci sa ďalej riadi pokynmi povereného pracovníka. Informácie o stave reklamácie, poskytujeme na telefónnom čísle +421 32 3810 232 – reklamačné oddelenie.