

**PTáček-veľkoobchod,a.s., Vajnorská 140, 831 04 Bratislava, IČO: 35 814 586**  
**údaj o zápise: Okresný súd Bratislava I., odd. Sa, vložka č. 4354/B**

### **Reklamačný poriadok pre vysporiadanie práv a nárokov zo zodpovednosti za vady**

#### **Platný od 1.9.2016**

Reklamačný poriadok spoločnosti PTáček-veľkoobchod,a.s. bol vypracovaný v súlade s ustanovením § 499 a nasl. Občianskeho zákonníka SR (OZ) v platnom znení.

Spoločnosť PTáček-veľkoobchod,a.s. ako predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že predávaná vec má v čase plnenia vlastností výslovne vymienené, deklarované výrobcom či predávajúcom, alebo vlastnosti obvyklé, že ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy.

Práva zo zodpovednosti za vady treba uplatniť v mieste predaja kde bola vec zakúpená alebo u záručnej opravovne uvedenej v záručnom liste alebo v inom doklade výrobcu, a to najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby (§ 505, § 625 OZ). Reklamáciu vadného tovaru zakúpeného u spoločnosti PTáček-veľkoobchod,a.s. môže priamo uplatniť záručne len kupujúci, na ktorého bola vystavená faktúra – daňový doklad. Vady musí kupujúci vyktnúť bez zbytočného odkladu po ich zistení.

Predávajúci nezodpovedá za vady zjavné, viditeľné pri predaji, keď kupujúci je povinný si predávanú vec riadne prekontrolovať (§ 500 OZ).

Doba zodpovednosti za vady (záručná doba) je u predávajúceho stanovená zákonom (§ 620 OZ), k dátumu platnosti a účinnosti tohto reklamačného poriadku číni 24 mesiacov, pokiaľ nie je s kupujúcim dohodnuté inak v písomnom potvrdení vydanom predávajúci (§ 502 OZ). Výrobca môže zodpovednosť za vady opróti dobe stanovenej zákonom predĺžiť. Táto doba a podmienky sú uvedené v záručnom liste.

Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou, tzn. „záručný list“. Ten musí obsahovať názov, obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Záručný list je možné nahradiť faktúrou, ktorá musí obsahovať hore uvedené údaje. Záručný list je vypísaný na spotrebiteľa, v prípade nutnosti odbornej montáže je priložený k daňovému dokladu bez vyplnení, ktoré následne zabezpečí odborná servisná firma.

Po zistení vady je kupujúci povinný reklamovanú vec uschovať u predávajúceho alebo u opravovne po primeranú dobu určenú predávajúci či opravovňou, za účelom preskúmania vady (posúdenie vady výrobku – tovaru podľa § 506 OZ).

Ak nie je možné vady odstrániť a nie je možné pre ne tovar riadne užívať dohodnutým spôsobom, je kupujúci oprávnený domáhať sa zrušenia kúpnej zmluvy (§ 507 OZ).

Ak nesúhlasí kupujúci so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo svoje nároky uplatniť na súde, a to vo všeobecnej premiacej dobe (§ 508 OZ).

Záručná doba poskytnutá predávajúci (výrobcom) začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim (§ 621 OZ). Pri realizácii predaja podľa Občianskeho zákonníka môže kupujúci pri reklamácií vád tovaru uplatniť nárok:

- podľa § 622 OZ (odstrániteľné vady), tzn. má právo, aby bola bezplatne, riadne a včas vada odstránená, alebo
- podľa § 623 OZ (neodstrániteľné vady, vrátane trikrát sa opakujúcich zhodných vád), tzn. má právo na výmenu veci, alebo má právo od zmluvy odstúpiť, alebo
- podľa § 624 OZ namiesto práva na výmenu veci má tiež kupujúci právo na primeranú zľavu.

Pri oprávnených reklamáciách bude vada odstránená do 30 dní od prevzatia reklamácie. V odôvodnených prípadoch je možné uvedenú dobu opravy prekročiť, predávajúci je však povinný písomnou formou kupujúceho o tejto skutočnosti vyrozumieť.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta (§ 627 OZ). Predávajúci (opravovňa) je povinný vydať potvrdenie kupujúcemu o tom, keď právo uplatniť a dobu trvania odstránenia vady. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky (nová záruka sa vzťahuje len na súčiastku). Akékoľvek ujednanie medzi predávajúci a kupujúcim pred uplatnením záruky, pokiaľ by v jeho dôsledku toto právo zaniklo alebo bolo obmedzené, je neplatné.

Vady, za ktoré predávajúci zodpovedá, sú najmä vady v množstve, akosti a prevezení (§ 616 OZ).

Spôsob uplatnenia reklamácie je nasledujúci:

a) reklamácia bude predávajúci prijatá za podmienky, že kupujúci doloží:

- reklamovanú vec
  - faktúru
  - záručný list / dodací list
  - špecifikáciu závady, ktorú reklamuje
- b) predávajúci vystaví „Reklamačný list“, ktorý obsahuje
- identifikačné údaje predávajúceho
  - identifikačné údaje kupujúceho
  - špecifikáciu tovaru
  - špecifikáciu závady
  - dohodnutý spôsob vyrozumenia pre vyzdvihnutie tovaru
  - návrh na riešenie reklamácie
- c) po odstránení závady predávajúci dohodnutým spôsobom vyve kupujúceho k vyzdvihnutiu veci
- d) predávajúci vystaví za účelom preukázania doby, keď záruka nebežala, potvrdenie, ktoré obsahuje
- dátum uplatnenia vady
  - údaj o uskutočnenej opravu
  - dobu trvania opravy
  - dátum vyzdvihnutia veci kupujúci

Po vybavení reklamácie spoločnosť PTáček dohodnutým spôsobom vyve kupujúceho k vyzdvihnutiu veci a kupujúci je povinný vec bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30-tich dní, od spoločnosti PTáček prevziať, a to bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie. Pokiaľ si kupujúci tovar v tejto lehote nevyzdvihne, bude predávajúci písomne vyzvaný k prevzatiu tovaru v dodatočnej lehote 30 dní. Pokiaľ si kupujúci nevyzdvihne reklamovaný tovar ani v tejto dodatočnej lehote, zaniká povinnosť predávajúceho tovar skladovať a predávajúci je oprávnený tovar vhodným spôsobom zlikvidovať alebo predat. V prípade predaja použitého tovaru bude získaný výťažok použitý na náhradu nákladov na skladovanie a predaj tovaru.

Pri realizácii predaja podľa Obchodného zákonníka, je doba zodpovednosti za vady stanovená podľa ustanovenia § 428 ObchZ.

Kupujúci môže podľa Obchodného zákonníka pri reklamácií vád tovaru uplatniť nároky:

- uvedené v § 436 ObchZ. V prípade podstatného porušenia zmluvy dole uvedenými spôsobmi
- a) požadovať odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za tovar vadný, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych vád, alebo
- b) požadovať odstránenie vád opravou tovaru, ak vady sú opraviteľné, alebo
- c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
- d) odstúpiť od zmluvy
- uvedené v § 437 ObchZ v prípade nepodstatného porušenia zmluvy dole uvedenými spôsobmi
- a) najmä môže požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru, alebo
- b) odstránenie ostatných vád tovaru, alebo
- c) primeranú zľavu z kúpnej ceny

Ostatné tu neuvedené, je riešené medzi predávajúci a kupujúcim v súlade s jednotlivými zákonnými ustanoveniami týkajúcimi sa zodpovednosti za vady, prípadne zmluvným ujednaním medzi stranami.

Všeobecne:

- reklamáciu nie je možné uplatniť na tovar predaný v neštandardnej akosti (tzn. u tovaru predávaného za nižšiu cenu pre vady, pre ktoré bola zjednaná nižšia cena)
- reklamovaný tovar musí byť k dispozícii až do konečného vyriešenia reklamácie

V Bratislave 28.7.2016



PTáček - veľkoobchod,a.s.  
Ing. Jirí Ptáček  
člen predstavenstva