

## Reklamačný poriadok

### I. PREAMBULA

Skupina spoločností nižšie špecifikovaných a spoločne pomenovaných ako skupina Wienerberger sa zaoberá výrobou a predajom systémov v oblasti stavebníctva a infraštruktúry. Medzi hlavné oblasti v stavebníctve patrí portfólio produktov a služieb pre stenu, strechu, dlažbu a fasádu a hlavné oblasti v infraštruktúre je to portfólio produktov a služieb zamerané na vodné a energetické hospodárstvo. Produktový vývoj skupiny Wienerberger sa zameriava predovšetkým na produkty v oblasti hrubej stavby a spevnených plôch. Spoločnosť Wienerberger s.r.o. (nižšie špecifikovaná) je spoločnosť s medzinárodnou pôsobnosťou, ktorá distribuuje vlastné produkty a produkty iných výrobcov prostredníctvom lokálnych aj zahraničných logistických centier. Jedným z hlavných cieľov skupiny Wienerberger je zlepšiť kvalitu života ľudí prostredníctvom nášho radu inteligentných, odolných a udržateľných produktov pre novostavby, renovácie a infraštruktúru.

Na Slovensku patria do skupiny Wienerberger (ďalej aj „**skupina Wienerberger**“) nasledovné spoločnosti:

- **Wienerberger s.r.o.**  
so sídlom na Tehelná 1203/6, Zlaté Moravce 953 01, IČO: 31 418 821, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Nitre, Oddiel: Sro, Vložka 2141/N
- **Semmelrock s. r. o.**  
so sídlom na Trnavská 3728, Sereď 926 01, IČO: 35 703 601, zapísaná v Obchodnom registri Okresný súd v Trnave, Oddiel: Sro, Vložka č.: 12081/T
- **PIPELIFE SLOVAKIA, s.r.o.**  
so sídlom na Kuzmányho 13, Piešťany 921 01, IČO: 34 118 071, zapísaná v Obchodnom registri Okresný súd v Trnave, Oddiel: Sro, Vložka č.: 1081/T

(ďalej len „**predávajúci**“ v jednotnom aj množnom čísle).

Spoločnosť Wienerberger s r. o. (ďalej tiež ako „**Wienerberger**“) je dlhodobým výrobcom a predajcom tehál a keramickej krytiny na Slovensku. V ponuke firmy Wienerberger možno nájsť všetko, čo je potrebné na vybudovanie hrubej stavby od základov až po strechu. Sortimentom firmy je v súčasnosti systém pre stenu s obchodným názvom Porotherm, systém pre strechu s obchodným názvom Tondach alebo Wienerberger a systém pre fasádu s obchodným názvom Terca. Pri systéme Porotherm ide o tehly pre obvodové steny s vysokým tepelným odporom, tehly pre vnútorné nosné steny s vysokou pevnosťou, akustické tehly s vynikajúcimi zvukovo-izolačnými vlastnosťami, deliace priečky a doplnkový sortiment, ku ktorému patria napríklad tehly umožňujúce murovanie rohov a ostení bez toho, aby sa jednotlivé kusy museli deliť. Dôležitými prvkami systému sú keramické preklady doplnené o preklad, ktorý má rovnakú výšku ako tehly a keramické stropy. Celý systém dopĺňajú malty Porotherm a montážna pena Dryfix štandard a Dryfix Extra. V systéme striech sa nachádzajú keramické škridly s keramickým príslušenstvom pod značkou Tondach a betónové škridly s príslušenstvom pod značkou Wienerberger. Celý systém dopĺňa nekeramické príslušenstvo. Pri systéme Terca ide o keramické lícové tehly a keramické obkladové pásiky Terca.

Spoločnosť Semmelrock s. r. o. je dlhodobým výrobcom a predajcom dlažieb na Slovensku. Sortiment firmy je systém pre dlažbu s obchodným názvom Semmelrock.

Spoločnosť PIPELIFE SLOVAKIA, s.r.o. je významným výrobcom a najväčším predajcom plastových potrubných systémov v Slovenskej republike. Ponúka najširší výrobný sortiment potrubí a ďalších komponentov pre in-house aj pre inžinierske siete z PVC, PE a PP. Ide o výrobky tuzemské aj z ďalších závodov holdingu Pipelife.

Vo výrobkovom portfóliu skupiny Wienerberger sa nachádzajú produkty určené pre stavebníctvo (vyššie uvedený sortiment výrobkov a k nim prislúchajúcich doplnkov, ktorý je uvedený v aktuálnych cenníkoch a prospektových materiáloch skupiny Wienerberger, je uvedený aj na webovom sídle ([www.wienerberger.sk](http://www.wienerberger.sk); [www.pipelife.sk](http://www.pipelife.sk)) predávajúcich).

Vyššie uvedený tovar a výrobky predávajúcich (ďalej len „**tovar**“ alebo „**výrobky**“ alebo „**výrobok**“).

Predávajúcemu záleží na budovaní dobrého mena a pozitívnom vnímaní značiek svojich produktov, preto považuje za nevyhnutné vytvárať korektné vzťahy so svojimi zmluvnými partnermi a koncovými spotrebiteľmi svojich produktov. Keďže dôležitým aspektom ich spokojnosti je popredajná starostlivosť o zákazníka, predávajúci vydáva tento Reklamačný poriadok za účelom vytvorenia jednotného systému popredajnej starostlivosti o zákazníka pri vybavovaní reklamácií produktov (výrobkov) vyrobených predávajúcim a predávaných predávajúcim ako aj jeho obchodnými partnermi.

## II. VŠEOBECNÁ ČASŤ

### 1) Účel Reklamačného poriadku

Účelom Reklamačného poriadku je usporiadanie a nastavenie právnych vzťahov vznikajúcich v celom reťazci predaja výrobkov predávajúceho, a to jednak medzi predávajúcim a jeho zmluvnými partnermi a na druhej strane medzi zmluvnými partnermi a koncovými spotrebiteľmi. Predaj výrobkov koncovým zákazníkom sa realizuje vo forme *veľkoobchodného reťazca*, kedy predajca predáva svoje produkty zmluvným partnerom (ďalej len „**partner**“), ktorí sú samostatnými podnikateľskými subjektmi – právnickými osobami alebo fyzickými osobami podnikateľmi – na základe obchodných záväzkových vzťahov - kúpnopredajných zmlúv. Partneri ďalej predávajú výrobky predávajúceho koncovým zákazníkom – spotrebiteľom, s ktorými vstupujú do záväzkových vzťahov, kúpnopredajných zmlúv, uzavretých podľa slovenského právneho poriadku.

Reklamačný poriadok určuje práva a ukladá povinnosti všetkým prvkom predajného reťazca. Určuje postupy pri vybavovaní reklamácií výrobkov predávajúceho a stanovuje záväzné lehoty na ich vybavenie.

### 2) Definícia pojmov

Pri použití nižšie uvedených pojmov v texte Reklamačného poriadku sa rozumie:

- a) **REKLAMAČNÝ PORIADOK** – tento reklamačný poriadok slúži na vybavovanie reklamácií pri predaji výrobkov predávajúceho v celom reťazci ich predaja.
- b) **PREDÁVAJÚCI** – sú všetky spoločnosti, ktoré sú uvedené vyššie, ktoré patria do skupiny Wienerberger a sú zastúpené na Slovensku. Predávajúcim sa rozumejú aj všetci jeho zamestnanci, obchodní zástupcovia a osoby oprávnené konať v jej mene pri úkonoch a postupoch popísaných v tomto reklamačnom poriadku.
- c) **PARTNER** – podnikateľský subjekt – právnická alebo fyzická osoba podnikateľ, ktorá predáva výrobky predávajúceho koncovým zákazníkom vo vlastnom mene a na vlastný účet.
  - vo vzťahu k predávajúcemu je partner v pozícii zmluvnej strany rámcovej kúpnej zmluvy uzatvorenej najmä podľa ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení (ďalej len „**ObZ**“) v postavení kupujúceho. Partner je teda ten kupujúci (obchodný partner predávajúceho), na ktorého meno bol zo strany predávajúceho vystavený daňový doklad (faktúra) za výrobky.
  - Partner (predajca)
    - vo vzťahu ku koncovému spotrebiteľovi vystupuje ako predávajúci v zmluvnom vzťahu podľa ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „**OZ**“) o Spotrebiteľskej kúpnej zmluve
    - vo vzťahu ku kupujúcemu, ktorým je podnikateľ, ktorý tovar po nadobudnutí od predajcu využije v rámci svojej podnikateľskej činnosti, vystupuje ako predávajúci v zmluvnom vzťahu podľa ustanovení zákona ObZ.
- d) **SPOTREBITEĽ** – koncový zákazník (alebo aj „**koncový spotrebiteľ**“):
  - fyzická osoba (aj fyzická osoba podnikateľ) alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobok pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti – Spotrebiteľ je vo vzťahu k partnerovi ten kupujúci, na ktorého meno bol zo strany partnera vystavený daňový doklad, alebo komu bol vydaný pokladničný doklad o kúpe tovaru.
  - fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba mimo nákupu výrobku pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti (ďalej len „**podnikateľ**“) – Kde je v texte reklamačného poriadku uvedené spotrebiteľ, alebo koncový zákazník (koncový spotrebiteľ), rozumie sa ním pre účely tohto reklamačného poriadku i podnikateľ, okrem ustanovení IV. ods. 7) *Odborné posúdenie* a čl. IV. ods. 12) *Náklady spojené s uplatnením zodpovednosti za vady* tohto reklamačného poriadku. Ostatné ustanovenia Reklamačného poriadku sa vo vzťahu k právnickej osobe a fyzickej osobe podnikateľovi použijú primerane. V zmluvnom vzťahu medzi partnerom alebo predávajúcim na strane jednej a podnikateľom na strane druhej sa zmluvné strany na základe písomnej dohody môžu odchýliť od ustanovení uvedených v Reklamačnom poriadku.

V prípade vzniku sporu platí definícia pojmu spotrebiteľ, tak ako ju definujú príslušné ustanovenia zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.

- e) **VÝROBOK/TOVAR/PRODUKT** – výrobok vyrobený/predávaný predávajúcim, ktorý je určený na jeho ďalší predaj koncovému spotrebiteľovi alebo predajcovi (partner). Za výrobok sa nepovažuje výrobok vyrobený predávajúcim, ktorý nebol vyrobený za účelom jeho uvedenia do obehu, ale na iné účely, najmä na účely: propagačné, za účelom výskumu nových produktov, na účel testovania alebo výrobky vyprodukované predávajúcim na svoju vnútornú potrebu. Za výrobok predávajúceho sa nepovažujú materiály, prípravky a polotovary vznikajúce pri výrobe koncových výrobkov alebo výrobky vyrobené predávajúcim mimo jej obchodnej činnosti.
- f) **VADA VÝROBKU** – faktická vada výrobku, na rozdiel od právnej vady tovaru (pozri nižšie).
- vo vzťahu predávajúci – partner: je nedostatok dodaného tovaru v množstve podľa dodacieho listu, jeho kvalite (akosti) alebo vyhotovení (viď produktový list a vyhlásenie zhody), ktoré určuje zmluva (rámcová zmluva a súvisiaca kúpna zmluva) uzatvorená medzi predávajúcim a partnerom o dodaní (kúpe) tovaru alebo iná obdobná zmluva (ďalej len „zmluva“), ako aj vada na obale alebo v preprave zmluvne dohodnutým spôsobom. Za vady tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje zmluva, a vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru.
  - vo vzťahu partner – spotrebiteľ: je taká vada, ktorá bráni riadnemu používaniu predanej veci ako veci bez vady. Vada veci je nedostatkom jej vlastností alebo prejavu, ktoré najmä vzhľadom na obsah zmluvy (kúpna zmluva medzi partnerom a spotrebiteľom na dodanie tovaru alebo iná obdobná zmluva) alebo obsah prehlásenia predávajúceho, ako aj obsah špecifikovaný v záručnom liste (ak bol k tovaru vydaný) o jej zaručených vlastnostiach, alebo vzhľadom na požiadavky právnych predpisov či technických noriem, mal predaný výrobok mať. Za faktickú vadu veci (tovaru) možno považovať aj nedostatok vlastností alebo prejavu, ktoré sa u vecí tohto druhu všeobecne predpokladajú.
- Za vadu sa nepovažuje prejav bežného opotrebenia veci alebo poškodenie, ku ktorému došlo najmä v dôsledku nesprávneho použitia výrobku. Zabudovanie, spracovanie a nakladanie s výrobkom predávajúceho je možné len spôsobom, na ktorý je výrobok predávajúceho určený a musí byť vykonané v súlade s návodmi vypracovanými predávajúcim a v súlade s návodmi, príručkami na zabudovanie jednotlivých produktov. Za vadu sa rovnako nepovažuje taký prejav mechanických, úžitkových či estetických vlastností tovaru alebo výrobku, pre ktorý bol tovar pri predaji označený ako tovar II. triedy alebo ako tovar s vadou.
- g) **OPAKOVANÁ VADA VÝROBKU** – opakovaný výskyt tej istej vady výrobku, pre ktorú už skôr bola oprávnené uplatnená reklamácia, po jej oprave, tzn. trojnásobný výskyt tej istej vady, pre ktorú sa uplatňuje reklamácia
- h) **VIACNÁSOBNÁ VADA** - súčasný výskyt minimálne 3 rôznych vád výrobku, pre ktoré sa uplatňuje reklamácia
- i) **PRÁVNA VADA VÝROBKU** - tovar má právne vady vtedy, ak je predaný tovar zaťažený právom tretej osoby. Ide najmä o práva vyplývajúce z priemyselného alebo iného duševného vlastníctva.
- j) **REKLAMÁCIA** - uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku. Za reklamáciu je považované jednak uplatnenie zodpovednosti za vadu výrobku vo vzťahu medzi predajcom (partnerom) a spotrebiteľom, ako aj uplatnenie zodpovednosti voči predávajúcemu zo strany partnera z povinnosti predávajúceho plniť bez vád a zo záruky za akosť.
- k) **VYBAVENIE REKLAMÁCIE** - ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov:
- odovzdaním opraveného výrobku,
  - výmenou výrobku,
  - vrátením kúpnej ceny výrobku,
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku,
  - písomná výzva na prevzatie plnenia alebo
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- l) **PREDAJNÉ MIESTO** – prevádzka partnera, v ktorej je možné koncovým zákazníkom – spotrebiteľom zakúpiť výrobok predávajúceho
- m) **MIESTO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE** – predajné miesto partnera, na ktorom je spotrebiteľ oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu vady vyskytujúcej sa na výrobku v rámci jeho záručnej doby podľa tohto reklamačného poriadku,
- n) **ZÁRUČNÁ OPRAVA** – odstránenie vady výrobku, ktorá bola predmetom reklamácie a ktorá sa má vykonať alebo sa vykonala v rámci záručnej doby, ktorá bola poskytnutá na výrobok. Pod pojmom “záručná oprava” sa taktiež rozumie odstránenie vady množstva či akosti výrobku
- o) **ODBORNÉ POSÚDENIE** - vyjadrenie znalca v zmysle zákona č. 382/2004 Z.z. o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch v znení neskorších predpisov alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou v zmysle zákona

- č. 56/2018 Z.z. o posudzovaní zhody výrobku, sprístupňovaní určeného výrobku na trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo zákona č. 133/2013 Z.z. o stavebných výrobkoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv,
- p) **VÝMENA TOVARU/VÝROBKU** – výmena výrobku za výrobok rovnakej značky, typu a prevedenia; v prípade, ak predávajúci už nemá v ponuke výrobok rovnakej značky, typu a prevedenia alebo kupujúci s výmenou za výrobok rovnakej značky a typu nesúhlasí, nie je možné výmenu v rámci existujúceho záväzkového vzťahu vykonať bez súhlasu kupujúceho.

### **III. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY VO VZŤAHU PREDÁVAJÚCI A PARTNER**

#### 1) Zodpovednosť predávajúceho za vady

Voči predávajúcemu si môže uplatniť reklamáciu iba partner. Uplatnenie reklamácie voči predávajúcemu priamo spotrebiteľom je vylúčené, nakoľko medzi predávajúcim a spotrebiteľom neexistuje právny vzťah, ktorý by zakladal zodpovednosť predávajúceho za vady výrobku. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu voči partnerovi, ktorý mu výrobok predal (podľa ustanovení uvedených nižšie) a ten následne môže uplatniť reklamáciu voči predávajúcemu. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu (tu predajcovi) za vady, ktoré sú spôsobené nedostatkom dodaného množstva, kvalitou výrobkov, prekročením rozmerových tolerancií podľa STN, resp. STN EN a výrobcom deklarovaných vlastností výrobku vo vyhlásení zhody, prípadne za iné vady, ktoré sú špecifikované v príslušných kogentných ustanoveniach aplikovaných všeobecne záväzných právnych predpisoch, ako aj za vady uvedené v záručnom liste, ak bol k tovaru vydaný.

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých partner (tu predajca) v čase uzavretia kúpnej zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť, ibaže sa vady týkali vlastností tovaru, ktoré tovar mal mať podľa zmluvy. Reklamáciu rovnako nie je možné voči predávajúcemu uplatniť na tovar, ktorý bol predaný za nižšiu cenu z dôvodu vady, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá.

#### 2) Uplatnenie reklamácie partnerom

Predajca (partner) má právo na uplatnenie reklamácie vady na tovare v prípade, že ide o:

- zjavné vady pri:
  - systémy Porotherm: napr. trhliny a praskliny ohrozujúce celistvosť výrobku, vonkajšie rozmery, množstvo, opačný priehyb u nosníkov a prekladov, optické vady u lícových tehál a tehlových dlažieb, ktoré tovar má v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare t.j. pri odbere tovaru,
  - systémy Tondach: napr. trhliny a praskliny ohrozujúce celistvosť výrobku, lomy, vonkajšie rozmery, množstvo, prehnutie, optické vady, ktoré tovar má v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare t.j. pri odbere tovaru,
  - systémy Terca: napr. trhliny a praskliny ohrozujúce celistvosť výrobku, vonkajšie rozmery, množstvo, optické vady u lícových tehál a tehlových dlažieb, ktoré tovar má v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare t.j. pri odbere tovaru,
  - systémy Semmelrock, napr. trhliny a praskliny ohrozujúce celistvosť výrobku, vonkajšie rozmery, množstvo, optické vady, ktoré tovar má v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare t.j. pri odbere tovaru,
  - systémy PipeLife: napr. poškodenia ohrozujúce celistvosť výrobku, vonkajšie a vnútorné rozmery, množstvo, optické vady, ktoré tovar má v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovar t.j. pri odbere tovaru,
- skryté vady: t.j. vady, ktoré sa stanú zjavnými až po čase odberu tovaru, najneskôr však pred uplynutím záručnej doby na tovar poskytnutou predávajúcim.

Ak ide o zjavné vady tovaru pri jeho prevzatí partnerom, je tento povinný svoje právo na reklamáciu vady tovaru uplatniť u predávajúceho, zastúpenej osobou určenou na uplatnenie a vybavenie reklamácie, ktorou je spravidla obchodný zástupca (ďalej len „určenou osobou“) predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť si tovar prezrieť, najneskoršie však do šiestich

mesiacov odo dňa prevzatia alebo ďalšieho predaja spotrebiteľovi v prípade, ak tovar prevezme od predávajúceho hneď spotrebiteľ. Ak v tejto lehote partner vadu nevytkne, právo zanikne.

Ak ide o skrytú vadu, ktorá sa neprejavila v čase prevzatia výrobku partnerom a vyskytla sa až po šiestich mesiacoch odo dňa prevzatia, alebo po ďalšom predaji tovaru spotrebiteľovi, je partner povinný uplatniť reklamáciu vady bez zbytočného odkladu ihneď po jej zistení, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. Ak partner neuplatní voči predajcovi svoje právo na reklamáciu vady v záručnej dobe na tento tovar mu predávajúcim poskytnutou, právo na uplatnenie reklamácie vady mu zanikne. Na reklamácie vady tovaru uplatnené partnerom voči predávajúcemu po uplynutí záručnej doby na tovar mu poskytnutej, sa neprihliadne.

### 3) Protokol o uplatnení reklamácie

Predajca (partner) môže uplatniť reklamáciu vady tovaru výlučne prostredníctvom formulára, ktorý je dostupný na internetovej stránke (webovom sídle) predávajúceho, alebo cez webový portál predávajúceho. Predajca vypíše tento formulár, pričom všetci účastníci reklamačného konania obdržia jednu kópiu.

Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom voči partnerovi (v zmysle postupu podľa štvrtej časti reklamačného poriadku), tento obdrží jednu kópiu ihneď pri uplatnení reklamácie (k uplatneniu priloží spotrebiteľ aj kópiu faktúry za zakúpený tovar ako aj kópiu záručného listu, ak bol k tovaru vydaný), druhú si ponecháva partner, ktorú následne partner elektronicky priloží ako prílohu s dodacím listom (faktúrou), s popísaným rozsahom reklamácie a príslušnou fotodokumentáciou pri zaregistrovaní novej reklamácie prostredníctvom formulára, ktorý je dostupný na internetovej stránke (webovom sídle) predávajúceho, alebo cez webový portál predávajúceho. Partner je povinný bezodkladne takúto reklamáciu zaregistrovať cez formulár predávajúceho

- najneskôr však nasledujúci pracovný deň od podania reklamácie spotrebiteľom predajcovi, ak ide o reklamáciu vady výrobku predávajúceho uplatnenú voči partnerovi spotrebiteľom v zmysle postupu podľa štvrtej časti reklamačného poriadku.
- do 3 pracovných dní po vyskladnení (prevzatí) tovaru od predávajúceho, ak ide o vadu tovaru, ktorý doposiaľ nebol predaný spotrebiteľovi najneskôr však v lehote podľa bodu 2) vyššie. V takomto prípade sa predajca (partner) zdrží predaja tovaru, ktorého vada je predmetom reklamácie až do konečného vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho, inak predávajúci na ďalšiu reklamáciu partnera v dôsledku už skôr uplatnenej reklamácie neprihliadne a túto bez ďalšieho zamietne.

### 4) Záruka za akosť a záručná doba

Predávajúci zaručuje partnerovi akosť tovaru, čím preberá záväzok, že dodaný tovar, ktorý bude skladovaný a s ktorým bude manipulované podľa podmienok predávajúceho, bude po dobu záručnej doby spôsobilý na použitie na svoj obvyklý účel a taktiež, že si počas tejto doby zachová svoje obvyklé vlastnosti.

Záručná doba je dvadsaťštyri mesiacov. Ak je na výrobku, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na jeho použitie, skončí sa záručná doba márnym uplynutím tejto lehoty.

Záručná doba pri systéme Tondach môže byť predĺžená spoločnosťou Wienerberger dodatočnou zárukou. Dĺžka a podmienky tejto dodatočnej záruky sú stanovené v záručnom liste Tondach vydanom konkrétnemu spotrebiteľovi.

Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru koncovému spotrebiteľovi. Ak má predávajúci povinnosť odoslať alebo prepraviť tovar na partnerom dohodnuté miesto, na tento tovar plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia.

Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevznikne, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami (konaním alebo opomenutím) a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby ňou splnomocnené alebo ňou poverené na splnenie záväzku.

Pri výmene tovaru za nový začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba. Výmena len časti tovaru alebo jeho doplnenie sa považuje za ekvivalent opravy výrobku. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú predajca (partner) ako kupujúci nemá k dispozícii tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Predávajúci nezodpovedá partnerovi za vady tovaru, ktoré vznikli až po uplynutí záručnej doby alebo, ktoré partner uplatnil až po jej uplynutí. Predávajúci nezodpovedá partnerovi ani za vady výrobku v prípade, že partner pri uplatnení reklamácie nepreukáže

faktúrou alebo iným dôveryhodným dokladom, že reklamovaný tovar zakúpil u predávajúceho a najmä, že dosiaľ neuplynula záručná doba naň poskytnutá.

#### 5) Lehota na vybavenie reklamácie

Lehota na vybavenie reklamácie predávajúcim po jej uplatnení (zaregistrovaní do formulára predávajúceho) partnerom spôsobom uvedeným v čl. 3 tejto časti Reklamačného poriadku:

- v prípade reklamácie vady tovaru, ktorý nebol doposiaľ predaný spotrebiteľovi nemôže trvať dlhšie ako tridsať dní, pričom lehota začína plynúť dňom nasledujúcim po uplatnení reklamácie partnerom podľa ustanovení vyššie;
- v prípade reklamácie vady tovaru, ktorú voči partnerovi uplatnil spotrebiteľ ako kupujúci z kúpnej zmluvy medzi partnerom a spotrebiteľom, nemôže trvať dlhšie ako dvadsaťosem dní, pričom lehota začína plynúť (so zohľadnením splnenia všetkých ustanovení tohto Reklamačného poriadku) nasledujúci deň po uplatnení reklamácie spotrebiteľom voči partnerovi za predpokladu, že partner v zmysle svojich povinností podľa tohto reklamačného poriadku uplatní následne reklamáciu vady tovaru, ktorú voči nemu už skôr uplatnil spotrebiteľ, najneskôr nasledujúci pracovný deň po tom, čo si ju voči nemu uplatnil spotrebiteľ. V prípade, že partner túto povinnosť poruší, začína plynúť lehota na vybavenie reklamácie dňom nasledujúcim po dni, kedy voči predávajúcemu uplatnil reklamáciu partner s tým, že za všetky nároky, ktoré vzniknú spotrebiteľovi za prípadné neskoré vybavenie reklamácie, zodpovedá partner.

Lehota na vybavenie reklamácie predávajúcim nezačne plynúť, prípadne sa jej plynutie preruší, ak má uplatnenie reklamácie vady, najmä ak partner :

- ani na výzvu neoznačil presnú adresu, kde sa výrobok nachádza,
- neposkytol nevyhnutnú súčinnosť, napr. neumožnil prístup k výrobku, alebo
- o jej predĺženie nad túto v reklamačnom poriadku dohodnutú dĺžku vo svojom záujme sám požiadal.

Lehota nezačne plynúť, alebo opätovne nezačne plynúť po jej prerušení, kým partner na základe výzvy zo strany predávajúceho neodstráni vadu uplatnenia reklamácie.

V prípade, že je reklamácia uplatnená spotrebiteľom voči partnerovi na vadu výrobku, ktorý spotrebiteľ nedopravil na predajné miesto partnera a výrobok objektívne nie je možné opraviť na predajné miesto, začína plynúť lehota na posúdenie a vybavenie reklamácie okamihom, kedy sa výrobok dostane do dispozície predávajúceho, t.j. kedy výrobok u spotrebiteľa zo strany predávajúceho posúdi osoba oprávnená na vybavenie reklamácie.

#### 6) Odborné posúdenie

Odborným posúdením vady výrobku sa rozumie proces posudzovania vady, ktorého výsledkom je vyjadrenie alebo stanovisko vydané osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

**Pre posudzovanie vád výrobkov predávajúceho je osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv predávajúci.**

V prípade, kedy partner môže reklamáciu spotrebiteľa zamietnuť len na základe odborného stanoviska, môže tak urobiť len na základe odborného stanoviska predávajúceho. Ak existuje povinnosť partnera uviesť pri vybavení reklamácie osobu, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, uvedie partner predávajúceho.

Predávajúci vykoná odborné posúdenie vady tovaru vždy v prípade, ak reklamáciu uplatnenú voči nemu partner vadu tovaru uňho zakúpeného zamietne ako neoprávnenú. V prípade, že na základe oprávnenia spotrebiteľa v zmysle ustanovenia reklamačného poriadku štvrtá časť ods. 7 sa tento obráti priamo so žiadosťou o vykonanie odborného posúdenia na predávajúceho, je toto posúdenie predávajúci povinný na svoje náklady vykonať a jeho výsledok spotrebiteľovi odoslať. O výsledku odborného posúdenia oboznámi aj partnera, voči ktorému si spotrebiteľ vady výrobku uplatnil a táto mu bola z jeho strany zamietnutá.

#### 7) Nároky z vád tovaru

Ak predávajúci prevereními reklamácie zistí, že reklamácia bola podaná partnerom včas, počas záručnej doby a že partnerom reklamovaná vada je vadou, za ktorú predávajúci zodpovedá, môže partner:

- požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
- požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

Voľba medzi vyššie uvedenými nárokmi patrí na základe predbežnej požiadavky partnera predávajúceho, ktorý sa v čo najväčšej miere zaväzuje takýto nárok akceptovať. Uplatnený nárok nemôže partner zmeniť bez súhlasu predávajúceho.

Ak sa prešetrením reklamácie preukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže partner vždy požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu bola táto skutočnosť oznámená. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote na vybavenie reklamácie, môže partner uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny. Zvolený nárok nemôže partner bez súhlasu predávajúceho meniť.

Ak partner neoznámí voľbu svojho nároku včas a riadne podľa reklamačného poriadku zaregistrovaním vo formulári o uplatnenie reklamácie, môže partner požadovať len dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru alebo zľavu z kúpnej ceny. Partner nemôže odstúpiť od zmluvy, ak vady včas neoznámil predávajúcemu. Partner je oprávnený odstúpiť od zmluvy iba v prípade, ak predávajúci ani po opakovanej výzve partnera nebude riešiť reklamáciu žiadnym z vyššie uvedených spôsobov.

Ak partner požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže si pred uplynutím lehoty na vybavenie reklamácie určenej týmto reklamačným poriadkom, uplatniť iné nároky z väd tovaru.

Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote na vybavenie reklamácie, môže partner uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny. Zvolený nárok nemôže partner bez súhlasu predajcu meniť. Predajca je oprávnená kedykoľvek dodať za vadný tovar náhradný tovar, pričom náhradný tovar je povinný dodať v prípade, ak podľa vyjadrenie predávajúceho je tovar, ktorý sa kvalifikoval ako vadný, je zároveň neopraviteľný.

Nárok na zľavu z kúpnej ceny, ktorý môže partner od predávajúceho žiadať, musí zodpovedať rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal tovar bez väd, a hodnotou, ktorú má tovar dodaný s vadami. Ak nie je možné výšku tejto zľavy určiť a zároveň nevznikla dohoda medzi predávajúcim a partnerom, partner nemôže o zľavu znížiť kúpnu cenu platenú za tovar predávajúceho a v prípade, že bola kúpna cena už zaplatená, taktiež nemôže partner požadovať jej vrátenie do výšky zľavy. Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať, aby mu partner vrátil vymieňaný tovar v stave, v akom sa mu dodal.

V prípade, ak partner bude mať aj iné nároky z väd tovaru, a to na základe uplatnených väd koncovým spotrebiteľom voči nemu, a to na základe tohto reklamačného poriadku, záručného listu, alebo kogentných ustanovení OZ prípadne ObZ ako aj súvisiacich predpisov, v tom prípade predávajúci neodmietne tieto oprávnené nároky uplatnené voči partnerovi koncovým spotrebiteľom a následne partnerom voči predávajúcemu.

#### 8) Vady obalu a vady dokladov

Pri reklamácii obalov tovarov určených na ich prepravu, najmä paliet, dodaných zo strany predávajúceho spolu s výrobkami, musí byť reklamačný protokol spísaný partnerom ihneď pri vykládke tovaru. Partner je povinný vyhotoviť fotodokumentáciu poškodených obalov a túto priložiť k reklamácii. Podmienkou riadne uplatnenej reklamácie je vyznačenie počtu poškodených kusov na dodacom liste pri preberaní tovaru. Partner je povinný zabezpečiť zodpovedajúce preberanie tovaru a kontrolu obalov vo všetkých objektoch, ktoré označil predávajúci ako určené na prevzatie tovaru.

Predávajúci zodpovedá partnerovi za dodanie všetkých dokladov potrebných k následnému predaju objednaného tovaru spotrebiteľovi. Partner je povinný uplatniť reklamáciu vady dokladov ihneď po prevzatí tovaru, najneskôr však pred jeho ďalším predajom spotrebiteľovi. Predávajúci pri vybavovaní reklamácie dokladov postupuje obdobne ako pri vybavovaní reklamácie väd

tovaru. Partnerovi na základe kladne vybavenej reklamácie môže vzniknúť len nárok na doplnenie chýbajúcich dokladov zo strany predávajúceho.

Predávajúci splní svoju povinnosť dodania všetkých dokladov potrebných k následnému predaju spotrebiteľovi, najmä návodov na použitie a postupov pri použití, aj tým, že ich zverejní na svojej internetovej stránke (webovom sídle).

#### **IV. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY VO VZŤAHU PARTNER A SPOTREBITEĽ**

##### **1) Zodpovednosť partnera**

Partner zodpovedá spotrebiteľovi za to, že výrobok predávajúceho, ktorý si zakúpil na jeho predajnom mieste

- svojim vyhotovením zodpovedá príslušným technickým špecifikáciám (STN, STN EN)
- má požadovanú kvalitu a vlastnosti uvádzané výrobcom
- je bez väd faktických i právnych,

Partner je povinný pri predaji vydať spotrebiteľovi doklady (faktúra a dodací list) o kúpe viažuce sa na daný typ výrobku. Partner zaistí, aby bol spotrebiteľ poučený a informovaný o vlastnostiach predávaného výrobku, o spôsobe jeho použitia, montáže výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo montáže a poskytne spotrebiteľovi návod na montáž a inštaláciu, a to v papierovej forme a/alebo odkazom na webovú stránku partnera alebo predávajúceho. Ak je to potrebné, partner oboznámi spotrebiteľa s postupom montáže, prípadne, kde takýto postup môže nájsť alebo o ňom byť informovaný. Partner je povinný informovať spotrebiteľa o skutočnostiach, ktoré zakladajú zánik zodpovednosti za škodu ako aj o dĺžke záručnej doby v prípade, ak sa na tovar poskytne špeciálna záručná doba. S ohľadom na typ výrobku, ak si to okolnosti vyžadujú je partner povinný vydať spotrebiteľovi zároveň s predaným výrobkom i písomný návod na jeho montáž či použitie. Partner splní svoju povinnosť dodania všetkých potrebných dokladov k predaju spotrebiteľovi, najmä návodov na použitie a technologických postupov pri použití, aj tým, že ich zverejní na svojej internetovej stránke, prípadne na stránke predávajúceho a o tejto skutočnosti poučí spotrebiteľa.

##### **2) Uplatnenie reklamácie spotrebiteľom**

Spotrebiteľ má právo na reklamáciu vady zistenej na ním zakúpenom výrobku. Toto právo spotrebiteľa sa však nevzťahuje na vadu výrobku, za ktorú partner nezodpovedá. Ak ide o zjavné vady vadu výrobku pri jeho prevzatí spotrebiteľom, je tento povinný svoje právo na reklamáciu vady zakúpeného výrobku uplatniť u partnera bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť prezrieť si zakúpený výrobok, najneskoršie však do dvoch rokov odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak v tejto lehote spotrebiteľ vadu nevytkne, právo zanikne.

Ak ide o skrytú vadu, ktorá sa neprejavila v čase prevzatia výrobku spotrebiteľom a vyskytla sa až po uplynutí dvoch rokov odo dňa prevzatia, spotrebiteľ je povinný vytknúť ju bez meškania po jej zistení, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. Ak spotrebiteľ neuplatní u partnera svoje právo na reklamáciu vady v záručnej dobe, toto právo zanikne. Na reklamáciu vady výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatní u partnera po uplynutí záručnej doby, sa neprihliadne.

##### **3) Doklad o uplatnení reklamácie**

Partner, voči ktorému spotrebiteľ uplatnil reklamáciu vady, je povinný vydať doklad potvrdzujúci uplatnenie jeho reklamácie. Doklad o uplatnení reklamácie musí obsahovať najmä:

- označenie partnera cez ktorého bol tovar zakúpený
- identifikáciu spotrebiteľa uplatňujúceho reklamáciu,
- názov a označenie reklamovaného tovaru,
- množstvo reklamovaného tovaru,
- označenie miesta, kde sa tovar nachádza, ak už došlo k jeho zabudovaniu či použitiu, alebo z iného dôvodu nebol tovar v čase reklamácie na predajnom mieste,



- podrobný popis vady spotrebiteľom. Spotrebiteľ opíše vlastnými slovami vady, najmä prejavy vady, okolnosti jej vzniku a dobu zistenia vady,
- lehota v ktorej sa vada odstráni, ktorá nemôže byť dlhšia ako 30 dní, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý partner nemôže ovplyvniť,
- návrh na konečné riešenie reklamácie. Spotrebiteľ označí jeden z možných nárokov, ktorý môže vzniknúť ako dôsledok oprávnenej reklamácie, pričom tieto nároky sú uvedené v čl. IV ods. 9 tohto reklamačného poriadku s tým, že právo na výber spôsobu vybavenia reklamácie má kupujúci, a to v súlade s ustanovením § 623 a 624 OZ s tým, že prvotným oprávnením je možnosť odstránenia vady opravou.

Doklad o uplatnení reklamácie je partner povinný vydať spotrebiteľovi už pri jej uplatnení, a to aj vtedy, ak reklamácii nemôže vyhovieť na mieste alebo v celom rozsahu, ako aj vtedy, ak sa vôbec nevyhovie reklamácii spotrebiteľa. Doklad o vybavení reklamácie je partner povinný vydať najneskôr pri jej vybavení, t.j. do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Doklad o uplatnení reklamácie a doklad o vybavení reklamácie musia byť vystavené partnerom v písomnej forme. Doklad o uplatnení reklamácie a doklad o vybavení reklamácie môžu tvoriť, i nemusia, jeden jediný dokument, ktorým partner vydá spotrebiteľovi doklad o uplatnení reklamácie a následne, pri vybavení reklamácie, na ňom označí spôsob vybavenia reklamácie.

#### 4) Záručná doba a uplatnenie vady v záručnej dobe

Partner zodpovedá spotrebiteľovi za vady výrobku, ktoré existovali pri ich prevzatí spotrebiteľom.

Doba na uplatnenie vady je dvadsaťštyri mesiacov. Ak predávajúci vyhlásením poskytol partnerovi a následne spotrebiteľovi na obale, v návode, spotrebiteľskú záruku v záručnom liste alebo iným vyhlásením záručnú dobu 24 mesiacov alebo dobu dlhšiu ako 24 mesiacov a ak toto prehlásenie je jasné, zrozumiteľné a nezameniteľné platí takto stanovená záručná doba.

Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia veci spotrebiteľom na predajnom mieste partnera, kde výrobok zakúpil a poskytnutím záručnej listiny. Pokiaľ je kúpa výrobku spojená s prepravou na iné miesto ako je predajné miesto partnera, záručná doba začína plynúť okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom, alebo osobou spotrebiteľom určenou, na mieste, kam mal byť tovar prepravený.

Pri výmene tovaru za nový, začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba. Výmena len časti tovaru alebo jeho doplnenie sa považuje za ekvivalent opravy výrobku. Doba, počas ktorej bol počas reklamácie výrobok mimo dispozície spotrebiteľa, t.j. od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

Partner nezodpovedá spotrebiteľovi za vady výrobku, ktoré vznikli až po uplynutí záručnej doby alebo, ktoré spotrebiteľ uplatnil až po jej uplynutí. Partner nezodpovedá spotrebiteľovi ani za vady výrobku v prípade, že spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie nepreukáže záručným listom a nepreukáže, že záručná doba na zakúpený tovar neuplynula.

#### 5) Miesto na uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu vady výrobku výlučne u toho partnera, na ktorého predajnom mieste tovar zakúpil. Pokiaľ spotrebiteľ svoje právo na reklamáciu nemôže uplatniť na tom predajnom mieste partnera, kde tovar zakúpil, je oprávnený svoju reklamáciu uplatniť na inom, ktoromkoľvek predajnom mieste partnera u ktorého tovar zakúpil, ak to sortiment partnera na danom predajnom mieste umožňuje.

Spotrebiteľ nemôže uplatniť reklamáciu vady výrobku na predajnom mieste iného partnera, a to ani v prípade, že by bol tovar rovnakého typu, značky a prevedenia na predajnom mieste ponúkaný. Spotrebiteľ nemôže uplatniť reklamáciu vady výrobku ani priamo u predávajúceho, v jeho sídle alebo akomkoľvek jeho predajnom mieste. To neplatí v prípade, že došlo k predaju výrobku priamo zo strany predávajúceho a nie partnera, alebo ak bol na zakúpený tovar vystavený Záručný list zo strany predávajúceho. Zároveň to neplatí ani v prípade, ak pri záujme spotrebiteľa o vykonanie reklamácie u partnera, u ktorého si tovar zakúpil, zanikol bez právneho nástupcu.

Reklamáciu spotrebiteľa prijíma a vybavuje na predajnom mieste partnera osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie, ktorou je vedúci predajného miesta, jeho zástupca alebo zamestnanec určený na prijímanie a vybavovanie reklamácií spotrebiteľov. Partner je povinný zabezpečiť, aby bola prítomná po celú jeho prevádzkovú dobu osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie a aby táto osoba uplatňovanú reklamáciu na požiadanie od spotrebiteľa počas tejto doby prijala.

#### 6) Lehota na vybavenie reklamácie

Ak si vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom na predajnom mieste partnera nevyžaduje osobitné odborné znalosti alebo vyžiadanie odborného posúdenia, spotrebiteľ má právo požadovať, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní.

Lehota na vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako tridsať dní, s výnimkou odôvodnených objektívnych dôvodov, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil sám spotrebiteľ tým, že:

- ani na výzvu nepredložil partnerovi výrobok, ktorého vadu reklamuje (s výnimkou, aj je výrobok už zabudovaný, a/alebo sa z iného objektívneho dôvodu nedá predložiť, prípadne je predloženie by bolo možné iba s neprimerane vysokými nákladmi),
- neoznačil presnú adresu, kde sa výrobok nachádza, v prípade, že výrobok objektívne nie je možné dopraviť na predajné miesto,
- neposkytol inú nevyhnutnú súčinnosť, napr. neumožnil prístup k výrobku, v prípade, že výrobok objektívne nie je možné dopraviť na predajné miesto,
- pokiaľ o jej predĺženie nad túto zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám spotrebiteľ písomne nepožiadala,
- neposkytol potrebné doklady o zakúpení tovaru (faktúra, záručný list)

V prípade, že je reklamácia uplatnená spotrebiteľom na vadu výrobku, ktorý spotrebiteľ nedopravil na predajné miesto partnera a výrobok objektívne nie je možné dopraviť na predajné miesto, začína plynúť lehota na posúdenie a vybavenie reklamácie okamihom, kedy sa výrobok dostane do dispozície partnera, alebo osoby určenej na odborné posúdenie vady výrobku.

#### 7) Odborné posúdenie

Ak spotrebiteľ reklamáciu vady výrobku uplatnil počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže partner vybaviť reklamáciu jej zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením nemožno od spotrebiteľa vyžadovať bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia a bez ohľadu na skutočnosť, či bola reklamácia vady výrobku uznaná partnerom ako oprávnená alebo nie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu vady výrobku uplatnil po uplynutí dvanástich mesiacoch od kúpy a partner ju zamietol, je partner povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. V prípade ak výrobok nie je možné zaslať na odborné posúdenie, partner je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, koho môže spotrebiteľ kontaktovať za účelom odborného posúdenia reklamácie, pričom v prvom rade uvedie predávajúceho. V prípade, že je výrobok zaslaný na odborné posúdenie osobe určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (**určená osoba**), náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša partner bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predajcu (partnera) a/alebo výrobcu za vadu, môže reklamáciu uplatniť opätovne.

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, ak bolo odborným posúdením osobou určenou na vykonanie odborného posúdenia skonštatované, že za vadu zodpovedá predajca (partner) alebo výrobca. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť, ak bolo odborným posúdením osobou určenou na vykonanie odborného posúdenia skonštatované, že za vadu zodpovedá predajca (partner) alebo výrobca.

Odborným posúdením vady výrobku sa rozumie proces posudzovania vady, ktorého výsledkom je vyjadrenie alebo stanovisko vydané osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv v súvislosti s vadou výrobku.

**Pre posudzovanie vád výrobkov predávajúceho je osobou oprávnenou na vykonávanie záručných opráv predávajúcim označená osoba – určená osoba.**

V prípade, kedy partner môže reklamáciu zamietnuť len na základe odborného stanoviska, môže tak učiniť len na základe odborného stanoviska predávajúceho. Ak existuje povinnosť partnera uviesť pri vybavení reklamácie osobu, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, uvedie partner predávajúceho.

Ak partner odmietne zodpovednosť za spotrebiteľom uplatnené vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť partnera alebo predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a partner nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa nevzťahuje lehota na uplatnenie vady. Náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom znáša partner v prípade, ak za vady zodpovedá partner.

#### 8) Spôsob uplatnenia reklamácie a postup pri jej vybavovaní

Právo na reklamáciu vady výrobku uplatní spotrebiteľ u partnera predložením účtovného (daňového) dokladu o jeho kúpe (napr. faktúra) prípadne predložením iných dokladov (dodací list, záručný list), z ktorých je nepochybne zrejmé, že výrobok bol zakúpený u partnera a že záručná doba na uplatnenie reklamácie vady ešte neuplynula.

Spotrebiteľ je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady, predložiť partnerovi spolu s uvedenými dokladmi, tiež výrobok, ktorého vada je predmetom reklamácie. V prípade, že tak nemôže vykonať z objektívnych dôvodov – výrobok bol použitý na svoj účel a zabudovaný či zapracovaný do inej veci, ktorej sa stal súčasťou – spotrebiteľ je povinný uviesť presný opis veci, ktorej sa stal výrobok súčasťou a presné označenie miesta, kde sa vec, ktorej sa stal výrobok súčasťou nachádza. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri reklamacii vady výrobku, v prípade, že tento nemôže z objektívnych dôvodov predložiť pri reklamacii alebo pri odbornom posúdení.

Partner posúdi reklamáciu ako neopodstatnenú, ak:

- spotrebiteľ reklamáciu uplatnil oneskorene po uplynutí určenej záručnej doby, alebo ak zistenie či nedošlo k uplynutiu záručnej doby z dôvodov na strane spotrebiteľa nie je možné preto, že tento nepredložil doklad vyžadovaný pri uplatňovaní reklamácie alebo iný hodnoverný doklad, ktorý by nepochybne preukazoval, že na ním reklamovaný výrobok sa vzťahuje právo na reklamáciu a tento reklamačný poriadok,
- spotrebiteľ nie je spôsobilý predložiť výrobok, ktorého vada je predmetom reklamácie z iných dôvodov, než, že tento bol už použitý v súlade so svojím účelom a bol zabudovaný či zapracovaný do inej veci, ktorej sa stal súčasťou,
- ide o vady, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku, t.j. z dôvodov v ňom ustanovených partner nezodpovedá alebo nezodpovedá z dôvodov vyplývajúcich z platných právnych predpisov.

Partner neuzná reklamáciu mechanicky, či inak zničeného alebo zjavne poškodeného výrobku, pri ktorom je nesporne zrejmé, že jeho zničenie, poškodenie alebo znečistenie nemohla spôsobiť spotrebiteľom reklamovaná vada, alebo k nemu došlo v dôsledku postupu, ktorý je v rozpore s výrobcom odporúčaným postupom.

Partner je povinný so spotrebiteľom vždy spísať protokol o uplatnení reklamácie, a to aj v prípade, ak z dôvodov ustanovených v tomto reklamačnom poriadku je už od začiatku uplatnenia reklamácie zrejmé, že túto nemôže uznať. V prípadoch, v ktorých pôjde o reklamáciu vady, ktorú je partner spôsobilý vybaviť ihneď pri jej uplatnení a na mieste, je partner oprávnený o tom spísať iba stručný protokol. Vo všetkých ostatných prípadoch je partner povinný v protokole o reklamacii vždy uviesť, popri vyplnení všetkých jeho základných náležitostí vzťahujúcich sa na partnera a spotrebiteľa, predmet jeho reklamácie a popis vady uvádzaný spotrebiteľom, tiež v akom mechanickom stave preberá výrobok, prípadne, ak nie je možné výrobok predložiť na predajnom mieste, presné označenie miesta, kde sa výrobok nachádza a či nezistil na reklamovanom výrobku tiež iné vady, než ktoré uviedol spotrebiteľ a zároveň na základe poučenia partnera spotrebiteľ uvedie, ktoré zo svojich zákonných práv (nárokov) si uplatňuje, na základe čoho partner určí spôsob vybavenia reklamácie.

Partner je povinný vydať druhopis protokolu spotrebiteľovi ako doklad o tom, kedy toto svoje právo na reklamáciu uplatnil.

#### 9) Práva vznikajúce spotrebiteľovi z reklamácií vád

Ak partner preverením reklamácie zistí, že reklamácia bola podaná spotrebiteľom včas, počas záručnej doby a že spotrebiteľom reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá partner, má spotrebiteľ právo, ak ide o

a) odstrániteľné vady:

- aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a partner je povinný odstrániť takúto vadu ihneď bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v určenej zákonnej lehote na vybavenie reklamácie,
- spotrebiteľ môže požadovať, aby mu výrobok partner namiesto odstránenia vady vymenil, ak tým partnerovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady;
- partner môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný výrobok za bezvadný, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

#### b) neodstrániteľné vady:

- na výmenu reklamovaného výrobku (prípadne na iný spôsob riešenia v súlade s príslušnými právnymi predpismi) ak jeho vadu nemožno odstrániť a táto vada bráni jeho riadnemu užívaniu, ako keby bol bez vady, za podmienky že zároveň tiež vráti partnerovi vadný výrobok,
- na primeranú zľavu z kúpnej ceny reklamovaného výrobku, ktorú za neho zaplatil, ak má výrobok síce neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni spotrebiteľovi v jeho riadnom užívaní,
- konkrétne opakujúce sa vady, po ich opakovanom výskyte tej istej vady, na výmenu reklamovaného výrobku, alebo na zľavu z kúpnej ceny reklamovaného výrobku (prípadne na iný spôsob riešenia v súlade s príslušnými právnymi predpismi) a to aj v prípadoch, keď sa vada dá odstrániť, avšak spotrebiteľ nemôže výrobok riadne užívať pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň jednej predchádzajúcej záručnej oprave.

V prípade, kedy spotrebiteľovi na základe oprávnenej reklamácie vady výrobku vznikne právo na jeho výmenu za bezvadný, partner tento výmení za výrobok rovnakej značky, typu a vyhotovenia, ako reklamovaný výrobok. Ak partner nemá k dispozícii na výmenu výrobok rovnakej značky, typu, prevedenia, je možné výmenu v rámci existujúceho záväzkového vzťahu vykonať len so súhlasom kupujúceho. V opačnom prípade je partner povinný vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu, za ktorú ho od neho kúpil pod podmienkou, že spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný výrobok partnerovi zároveň vráti.

V prípade, ak Záručný list vydaný k tovaru určí spôsob a podmienky reklamácie ako aj nároky z väd tovaru, v tom prípade uvedené ustanovenia Záručného listu majú prednosť pred ustanoveniami tohto reklamačného poriadku.

#### 10) Viazanosť rozhodnutia o vybavení reklamácie

Jednotlivé práva zo zodpovednosti za vady nie je možné uplatňovať z dôvodu akýchkoľvek väd, ale vždy len takých väd, ktoré svojou povahou zodpovedajú zákonným alebo zmluvným podmienkam zodpovednosti za vady uvedeným v reklamačnom poriadku alebo v príslušných všeobecne záväzných právnych predpisoch.

Pri výskyte určitých väd má spotrebiteľ možnosť si vybrať z viacerých práv zo zodpovednosti za vady. Ak spotrebiteľ môže z dôvodu vady uplatniť viac práv zo zodpovednosti za vady, je rozhodnutie, ktoré z týchto práv uplatní, v dispozícii jeho autonómneho rozhodnutia, avšak toto rozhodnutie musí byť v súlade s ustanovením § 623 a 624 OZ. Hneď ako spotrebiteľ túto voľbu vykoná a uplatní jedno z možných práv, je svojím prejavom vôle viazaný a nemôže jednostranne voľbu uplatneného práva zmeniť. Iné právo z dôvodu zodpovednosti partnera za tú istú vadu by mohol uplatniť len vtedy, ak by vada, pre ktorú bolo uplatnené, nadobudla úplne odlišný charakter, napr. odstrániteľná vada nebola odstránená v lehote stanovenej zákonom alebo týmto reklamačným poriadkom na vybavenie reklamácie, takže po márnom uplynutí tejto lehoty ju možno považovať uplatnenú vadu za vadu neodstrániteľnú alebo reklamáciu vady nie je možné vyriešiť spotrebiteľom určeným spôsobom.

#### 11) Uloženie veci v prípade jej neprevzatia spotrebiteľom po vybavení reklamácie

Pokiaľ spotrebiteľovi v zmysle ustanovení reklamačného poriadku a ustanovení príslušných platných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovaný výrobok alebo iný výrobok (napr. v prípade výmeny) od partnera alebo ho partner v súlade s ustanoveniami reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov vyzve na prevzatie výrobku, je spotrebiteľ povinný výrobok prevziať od partnera bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote stanovenej na vybavenie reklamácie tejto vady na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste, ak toto vyplýva z ustanovení reklamačného poriadku alebo príslušných platných právnych predpisov alebo z výzvy partnera. Pokiaľ spotrebiteľ neprevzme výrobok ani do 15 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať výrobok vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy partnerom na prevzatie výrobku, považuje sa neprevzatý výrobok za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení § 516 a nasl. ObZ v platnom znení a vzťahy predajcu a spotrebiteľa

týkajúce sa predmetného výrobku sa spravujú uvedenými ustanoveniami ObZ a s nimi súvisiacimi ostatnými ustanoveniami OZ ako aj ustanoveniami ostatných platných právnych predpisov.

V prípade, že spotrebiteľ neprevezme výrobok v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, je partner oprávnený spotrebiteľovi účtovať za uloženie výrobku paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 3,39 Eur za každý aj začatý štvorcový meter (kubický meter) úložného priestoru za každý aj začatý deň uloženia. V prípade, že spotrebiteľ neprevezme výrobok ani v lehote dodatočne mu vo výzve predajcom oznámenej, je predajca oprávnený v súlade s podmienkami uvedenými v ustanovení § 525 ObZ na účet spotrebiteľa výrobok vhodným spôsobom predať a voči utrženej kúpnej cene započítať celkovú sumu paušálnej náhrady za vynaložené náklady v zmysle tohto bodu, ako aj ostatné svoje pohľadávky voči spotrebiteľovi.

## 12) Náklady spojené s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady

Spotrebiteľ, ktorý účinne uplatnil reklamáciu za vady výrobku a táto bola partnerom posúdená ako oprávnená, alebo na základe odborného posúdenia po opakovanej reklamacii posúdená ako oprávnená, má právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré účelne vynaložil na uplatnenie alebo vybavenie reklamácie alebo v súvislosti s ňou alebo v dôsledku nej. Za potrebné náklady účelne vynaložené na uplatnenie alebo vybavenie reklamácie alebo v súvislosti s ňou alebo v dôsledku nej, pričom za takéto náklady možno považovať aj náklady vynaložené na prepravu vadnej veci, cestovné spotrebiteľa pri ceste na predajné miesto za účelom uplatnenia reklamácie alebo vyzdvihnutia výrobku po vybavení reklamácie alebo poštovné pri písomnom uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady. V prípade, že náklady boli spotrebiteľom vynaložené zjavne bezúčelne, má partner právo náklady nahradiť len v rozsahu, v akom by boli vynaložené účelne.

Spotrebiteľ je povinný si počínať tak, aby minimalizoval náklady vynaložené na uplatnenie a vybavenie reklamácie. Spotrebiteľ má právo na náhradu nákladov až po tom, čo bolo o jeho reklamacii vady rozhodnuté ako o oprávnenej a po preukázaní ich výšky hodnoverným spôsobom. V prípade, že spotrebiteľ nie je schopný hodnoverným spôsobom preukázať výšku nákladov, na náhradu ktorých má v zmysle uvedeného právo, partner môže náhradu takto požadovaných nákladov odmietnuť do doby, kým spotrebiteľ hodnoverne náklady nepreukáže, pričom v tomto prípade sa nedostane do omeškania so svojím plnením.

Partner je povinný spotrebiteľovi nahradiť náklady, na ktoré je spotrebiteľ oprávnený, a ktoré hodnoverne preukázal, v lehote 60 dní, ak nie je zákonom alebo v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak.

## V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

### 1) Záväznosť

Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy, ktoré vznikajú pri zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku z kúpnej zmluvy o kúpe výrobkov predávajúceho uzatvorenej medzi predávajúcim a jeho partnerom, ktorí ďalej výrobky predávajúceho predávajú na základe kúpnopredajných zmlúv koncovým spotrebiteľom. Ustanovenia reklamačného poriadku sú záväzné vo vzťahu medzi predávajúcim a jeho partnerom. Partner sa uzatvorením zmluvy o kúpe výrobkov predávajúceho určených na ďalší predaj spotrebiteľom a/alebo akejkolvek inej obdobnej zmluvy zaväzuje, že ich obchodný vzťah so spotrebiteľom bude v súlade s ustanoveniami tohto reklamačného poriadku, hlavne s ustanoveniami čl. IV. Partner uzatvorením kúpnej zmluvy s predávajúcim o kúpe výrobkov predávajúceho určených na ďalší predaj spotrebiteľom a/alebo akejkolvek inej obdobnej zmluvy sa zaväzuje dodržiavať ustanovenia reklamačného poriadku, upravujúce zodpovednosť partnera za vady vo vzťahu k spotrebiteľovi uvedené najmä v štvrtej časti reklamačného poriadku. Partner zodpovedá predávajúcemu za škody, ktoré jemu vzniknú v dôsledku porušenia ustanovení reklamačného poriadku partnerom. Partner zodpovedá predávajúcemu z tohto dôvodu za škody priame, nepriame (napr. ušlý zisk) i škody spôsobené poškodením dobrého mena predávajúceho, resp. pokles hodnoty značiek výrobkov predávajúceho. Partner znáša všetky náklady spojené so zodpovednosťou za vady, ktoré vznikli v súvislosti a na základe alebo v dôsledku porušenia zákonných ustanovení alebo ustanovení reklamačného poriadku, alebo zmluvy, vrátane nákladov, ktoré z tohto dôvodu v súvislosti s uplatnením a vybavením reklamácie vznikli spotrebiteľovi alebo predávajúcemu.

Tento reklamačný poriadok neupravuje prípady zodpovednosti za vady výrobkov v prípade prevodu alebo prechodu práv k výrobkom z vlastníctva predávajúceho na partnera alebo z vlastníctva partnera na spotrebiteľov na základe inej právnej skutočnosti, než ich

kúpou (predajom), alebo ktoré tejto osobe poskytol partner v súvislosti s ich skúšobným alebo prechodným užívaním a bez toho, aby na túto osobu zároveň došlo k prevodu vlastníctva k nim zo strany partnera.

## 2) Právny režim

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia:

- i. vo vzťahu predávajúci a partner: ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení, ako aj podporne ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení,
- ii. vo vzťahu partner voči spotrebiteľovi: ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení, zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.

Akékoľvek nároky na náhradu škody môžu byť uplatnené v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka.

## 3) Účinnosť

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť okamihom nadobudnutia účinnosti uzatvorenej kúpnej zmluvy o kúpe výrobkov predávajúceho medzi predávajúcim a partnerom, nie však skôr ako dňom 1.3.2025 a je platný až do odvolania.