

HYDRATECH®



REKLAMAČNÝ PORIADOK

Bratsialvská 59/60
924 01 Galanta
Slovenská republika

IČ: 36267091
IČ DPH: SK2021917766
IBAN: SK797500000004024344906

tel.č.: +421 911 811 533
hydratech@hydratech.sk
www.hydratech.sk

Spoločnosť Hydratech s.r.o. vydáva podľa § 14 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok:

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ČI. I Predmet úpravy

Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vadu tovaru, na ktorý sa vzťahuje záruka a ktorý si zakúpili spotrebiteľia podľa osobitného predpisu¹.

ČI. II Vymedzenie pojmov

Na účely reklamačného poriadku sa rozumie

- a) predávajúcim obchodná spoločnosť Hydratech s.r.o. , Bratislavská 59/60, 924 01 Galanta, Slovenská republika, IČO: 36267091, IČ DPH: SK 2021917766; spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 15610/T,
- b) spotrebiteľom osoba podľa osobitného predpisu²,
- c) produktom výrobok, tovar, súčasť tovaru alebo služba, ktorý je dodávateľ oprávnený poskytovať podľa osobitného predpisu³ v súlade so zápisom predmetu činnosti v Obchodnom registri (ďalej len „tovar“),
- d) miestom uplatnenia reklamácie sídlo predávajúceho podľa písmena a) a ak predávajúci má ďalšie miesta predaja tovaru, aj tieto miesta,
- e) reklamačným protokolom dokument, ktorým spotrebiteľ uplatňuje právo zo zodpovednosti za vadu tovaru.

Zodpovednosť predávajúceho ČI. III

(1) Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi, že tovar, ktorý si zakúpil

- a) má požadovanú kvalitu, rozmer, druh a úžitkové vlastnosti udané predávajúcim alebo výrobcom a že jeho používanie bolo schválené podľa osobitného predpisu⁴,
- b) je bez väd,
- c) predal za cenu uvedenú v cenníku alebo na základe dohodnutej ceny,
- d) zodpovedá zdravotným a hygienickým podmienkam, ktoré ustanovujú osobitné predpisy.

(2) Predávajúci ďalej zodpovedá spotrebiteľovi za vady tovaru, ktoré

- a) existovali pri jeho prevzatí,
- b) vznikli v priebehu záručnej doby, ktorú poskytol predávajúci alebo výrobca tovaru vo svojom záručnom liste potvrdený predávajúcim alebo vyplýva z doby uvedenej v tomto reklamačnom poriadku.

(3) Pri predaji tovaru je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad preukazujúci jeho zakúpenie.

ČI. IV

¹ Napr. Občiansky zákonník, Obchodný zákonník

² § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

³ Zákon Slovenskej Národnej rady č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov

⁴ Zákon č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

- (1) Predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za vady tovaru, ktoré
 - a) nemožno pokladať za vady, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa čl. VII,
 - b) vznikli po uplynutí záručnej doby alebo ktoré spotrebiteľ uplatnil až po jej uplynutí.
- (2) Predávajúci takisto nezodpovedá za vadu tovaru, ak spotrebiteľ nevie hodnoverným spôsobom preukázať jeho zakúpenie od predávajúceho.

Čl. V Reklamácia tovaru

- (1) Spotrebiteľ má právo vytknúť vady tovaru zistenej na ním zakúpenom tovare. Toto právo sa nevzťahuje na tovar, za ktorý predávajúci nezodpovedá.
- (2) Vadu tovaru je spotrebiteľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu, po tom čo mal možnosť prezrieť si tovar, najneskôr však do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak spotrebiteľ v tejto lehote vadu nevytkne, jeho právo zaniká.
- (3) Ak ide o vadu tovaru, ktorá neexistovala v čase jeho prevzatia spotrebiteľom a vyskytla sa až po šiestich mesiacoch odo dňa prevzatia tovaru, spotrebiteľ je oprávnený vytknúť vadu tovaru odo dňa jej zistenia, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
- (4) Ak spotrebiteľ nevytkne vadu tovaru do uplynutia záručnej doby, jeho právo zaniká. Na reklamáciu tovaru, ktorá bola uskutočnená až po uplynutí záručnej doby predávajúci neprihliada.
- (5) Predávajúci je povinný spísať o vytknutí vady reklamačný protokol, ktorý obsahuje najmä kto, kedy a kde vytkol vadu tovaru, jej popis a spôsob vybavenia. Vzor Protokolu o reklamácií je uvedený v prílohe 1.

Čl. VI Záruka tovaru

- (1) Predávajúci poskytuje na tovar záruku v dobe dvadsaťštyri mesiacov.
- (2) Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od predávajúceho.
- (3) Pri výmene tovaru za nový tovar v rámci reklamácie začne plynúť nová záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru od predávajúceho.

Čl. VII Vylúčenie záruky tovaru

- (1) Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru, ktoré po ich prevzatí
 - a) spôsobil spotrebiteľ alebo iná osoba poškodením tovaru alebo neodbornou manipuláciou alebo vznikli nezávisle od ich konania vis maior,
 - b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním alebo používaním na iné účely ako je tovar určený,
 - c) evidentne mechanicky alebo inak zničeného alebo zjavne poškodeného alebo znečisteného tovaru cudzou látkou, z ktorého je nesporne zrejmé, že ich zničenie, poškodenie alebo znečistenie nemohla spôsobiť spotrebiteľom reklamovaná vada,
 - d) vznikli ako následok
 1. svojvoľných úprav alebo opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou podľa tohto reklamačného poriadku,
 2. iných zrejmých neodborných zásahov tovaru alebo akýmkoľvek iným jeho zaobchádzaním, ktoré je v rozpore so záručnými podmienkami,

3. nesprávneho skladovania, uschovania alebo odkladania tovaru v nevhodnom prostredí.

Postup pri uplatnení zodpovednosti za vadu tovaru

ČI.

VIII

- (1) Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť zodpovednosť za vadu tovaru (ďalej len „reklamácia“) v mieste uplatnenia reklamácie. Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spísania protokolu o reklamácií a doložením všetkých príslušných dokladov.
- (2) Spotrebiteľ je povinný pri reklamácií tovaru predložiť vadný tovar a doložiť doklady, ktoré osvedčujú nákup tovaru od predávajúceho, najmä doklad o zakúpení, dodací list, faktúru alebo iný hodnoverný doklad. Ak spotrebiteľ spolu s tovarom nepredloží doklad podľa predchádzajúcej vety, predávajúci je oprávnený spísať protokol o reklamácií, avšak upozorní spotrebiteľa, že reklamačné konanie nezačne, kým nebudú splnené formálne náležitosti reklamácie. Na odstránenie formálnych nedostatkov určí predávajúci lehotu, ktorá nemôže byť kratšia ako tri dni.
- (3) Ak spotrebiteľ neodstráni nedostatky podľa odseku 2 predávajúci reklamačné konanie zastaví.
- (4) Ak spotrebiteľ uschoval u predávajúceho reklamovaný tovar, predávajúci ho vyzve, aby tento tovar do siedmich dní vyzdvihol, inak ho zašle spotrebiteľovi na jeho náklady.

ČI. IX

- (1) Reklamáciu prijíma zamestnanec predávajúceho, ktorý je určený na prijímanie reklamácií spotrebiteľov (ďalej len „zodpovedná osoba“). Pri uplatnení reklamácie zodpovedná osoba je povinná spísať protokol o reklamácií, ktorý po spísaní spotrebiteľ potvrdí. Jedno vyhotovenie protokolu o reklamácií predávajúci vydá spotrebiteľovi.
- (2) Na účel podľa odseku 1 je predávajúci oprávnený spracovávať osobné údaje spotrebiteľa podľa osobitného predpisu⁵.

ČI. X

- (1) Ak ide o zrejmu vadu tovaru a na jej posúdenie netreba osobitne vypracovať posudok, predávajúci je povinný vadu tovaru podľa možnosti odstrániť bez zbytočného odkladu.
- (2) Ak tovar pri reklamácií treba osobitne posúdiť, lehota na jej vybavenie nemôže presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočíta doba, ktorú zaviniel spotrebiteľ svojim konaním alebo svojou nespoluprácou.

ČI. XI

- (1) Spotrebiteľ je oprávnený žiadať aby
 - a) ak ide o odstrániteľnú vadu tovaru
 1. predávajúci ju odstránil podľa možností bez zbytočného odkladu najneskôr však do uplynutia zákonom ustanovenej lehoty a na svoje náklady,
 2. predávajúci vadný tovar vymenil, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru a závažnosť vady,
 - b) ak ide o neodstrániteľnú vadu tovaru
 1. predávajúci vymenil vadný tovar za bezvadný alebo odstúpil od kúpnej zmluvy, ak vadu nemožno odstrániť a táto vada bráni riadnemu užívaniu tovaru,
 2. predávajúci poskytol primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru, ak ide o vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru,

⁵ Zákon č 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov

- c) ak ide o opakujúce sa vady
- predávajúci vymenil vadný tovar za bezvadný alebo odstúpil od kúpnej zmluvy, ak vadu síce možno odstrániť avšak táto vada bráni riadnemu užívaniu tovaru vzhľadom na vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre väčší počet väd, ktoré sa na tovare súčasne vyskytli, pričom každá z väd bráni riadnemu užívaniu veci.

Čl. XII

- (1) Ak spotrebiteľovi vznikne povinnosť prevziať tovar od predajcu a spotrebiteľ ho neprevezme v lehote, ktorú mu na to predávajúci určil, predávajúci je oprávnený účtovať skladné za tovar v sume 3,50 Eur za každý aj začatý deň uskladnenia. Lehota na prevzatie tovaru určená predajcom nesmie byť kratšia ako desať dní.
- (2) Ak spotrebiteľ neprevezme tovar ani po opätovnej výzve, predávajúcemu vznikne právo tovar držať, užívať ho, nakladať s ním a požívať jeho plody alebo zaslať ho spotrebiteľovi na jeho náklady.

Čl. XIII

Ak predávajúci odstránil vadu tovaru, alebo vadný tovar vymenil za bezvadný podľa tohto reklamačného poriadku, považuje sa reklamácia za vybavenú. Vybavenie reklamácie sa zaznamená do reklamačného protokolu. Pri vybavení reklamácie predávajúci vydá spotrebiteľovi jedno vyhotovenie reklamačného protokolu s príslušným záznamom.

Čl. IV

- (1) Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok sa postupuje podľa osobitných predpisov⁶.
- (2) Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na opravu tovaru primerane.

Čl. XV

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1. apríla 2010

V Galante 1.apríla 2010

Za správnosť: **Hydratech s.r.o.**

⁶ Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, Občiansky zákonník

Príloha č. 1

**Vzor
Protokol o reklamácii**
č. ____/____

Spotrebiteľ: _____

Spotrebiteľ podľa § 7 zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov v informačnom systéme spoločnosti Hydratech s.r.o.

Popis vady tovaru:

Spôsob vybavenia reklamácie a ďalšie poznámky:

Miesto a deň vybavenie reklamácie: _____

Pečiatka a podpis predávajúceho: _____

V _____

dňa _____

_____ _____ meno a podpis spotrebiteľa predávajúci