

Reklamačný poriadok spoločnosti KRATS s.r.o.

Prevádzka: Južná trieda 123, 040 01 Košice

1. Spoločnosť **KRATS s.r.o.** so sídlom/ miestom podnikania **Južná trieda 123, Košice**, IČO: **52306542**, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu **Košice I**, oddiel **S.r.o.**, vložka **46049/V** (ďalej len **KRATS s.r.o.**) vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len **OZ**), §18 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 (ďalej len **ZoOS**), ako aj ostatnými právnymi predpismi SR. Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len **reklamácia**) vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho ako aj pre kupujúceho pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné podmienky.
2. Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.
3. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje spoločnosť **KRATS s.r.o.**
4. Termín „kupujúci“ na účely tohto Reklamačného poriadku označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo zaobstaráva služby na základe kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo, bez ohľadu na ich formu, pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, a ktorý kúpil alebo objednal u predávajúceho v rámci jeho predajnej siete alebo prostredníctvom e-shopu predávajúceho určitý výrobok v zmysle definície § 2 písm. i/ZoOS (ďalej len **služba**). Pojem „tovar“ na účely tohto Reklamačného protokolu označuje výrobok alebo služba.
5. V zmysle ust. § 18 ods. 1 ZoOS je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, za účelom splnenia dikcie citovaného zákonného ustanovenia je tento Reklamačný poriadok:
 - 5.1. zverejnený na internetovej stránke predávajúceho www.krats.sk
 - 5.2. viditeľne umiestnený v sídle/prevádzke predávajúceho, kde sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary,
 - 5.3. je v tlačenej forme dostupný kupujúcemu na predajnom pulte alebo pri

pokladni v sídle/ prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary.

6. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a kupujúcim súhlasí kupujúci s týmto Reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorý potvrdzuje zaplatenie kúpnej ceny alebo ceny za vykonanie diela prípadne na doklade, ktorým sa potvrdzuje záručný doba tovaru alebo služby (záručný list).
7. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho ako spotrebiteľa (§ 2 písm. a/ZoOS) tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami ZoOS a OZ. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.
8. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovarov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
9. Tento Reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods.5 OZ, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.
10. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
11. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa na vybavovanie reklamácií použijú v rozsahu neodporujúcom osobitným predpisom uvedeným v poznámke č. 22b ZoOS.

12. Zodpovednosť za vady

- 12.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
- 12.2. Pri použitých tovaroch predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 12.3. Ak nejde o tovary použité, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami OZ, ktorá je 24 mesiacov, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie tovaru nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Ak je na predávanom tovare, obale alebo návode k nemu pripojenému vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra, doklad o kúpe, dodací list, pokiaľ to povaha veci umožňuje. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci vždy povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list).
- 12.4. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky za splnenia všetkých podmienok uvedených v § 621 OZ.
- 12.5. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 12.6. Kupujúci je povinný tovar pri prevzatí prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takého vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí.
- 12.7. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:
 - 12.7.1. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného ako aj prirodzenej zmeny materiálov;
 - 12.7.2. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby;

- 12.7.3. vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienka, v ktorých sa tovar bežne používa;
- 12.7.4. vady a poškodenia spôsobené opotrebovaním alebo nadmerným používaním;
- 12.7.5. vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živelnej udalosti;
- 12.7.6. vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru;
- 12.7.7. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedoržaním zásad používania a zaobchádzania tovaru;
- 12.7.8. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba;
- 12.7.9. vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom alebo dodávateľom;
- 12.7.10. vady a poškodenia spôsobené neodbornou montážou alebo neodborným uvedením tovaru do prevádzky;
- 12.7.11. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;
- 12.7.12. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám.

13. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

- 13.1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo u predávajúceho alebo v prevádzkarni, v ktorej bol tovar kúpený. V zmysle ZoOS však môže kupujúci uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek inej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 13.2. Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list, v prípade že bol vydaný a doklad o zakúpení tovaru, resp. o zaplatení ceny tovaru. V prípade nepredloženia uvedených dokladov nebude reklamácia uznaná.

13.3. V zmysle ZoOS je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom predávajúceho alebo určenej osoby, ktorý vybavuje reklamácie reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar v balení aj s prípadným príslušenstvom a dokumentáciu predávajúcemu. Pre správne posúdenie reklamácie je potrebné, aby reklamovaný tovar bol čistý a kompletný. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť. Aj je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je predávajúci povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

13.4. Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie o ktorú predloží na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

14. Spôsob vybavenia reklamácie:

14.1. Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. § 2 písm. m/ ZoOS rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

14.2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§622 a 623 OZ); na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie uvedený v bode 14.1 ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje

zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

- 14.3. V zmysle § 622 ods. 1 OZ ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
- 14.4. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
- 14.5. V zmysle § 623 ods. 1 OZ ak sa po prijatí reklamácie zistí, že tovar má vadu, ktorá je neodstrániteľná, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo do zmluvy odstúpiť.
- 14.6. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 14.5 prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po tretej oprave tovar riadne užívať.
- 14.7. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 14.5 prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má tovar väčší počet väd a to súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 14.8. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

14.9. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 2.5.2016 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na príslušný subjekt Alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) po tom, čo predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní. Orgán kontroly nad dodržiavaním povinnosti zákona č. 391/ 2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, okrem dodržiavania tejto povinnosti v sporoch, ktoré sa riešia pred Úradom pre reguláciu sieťových odvetví a pred Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Odkaz na orgány ARS:

<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov-iir/146965s>

V Košiciach, dňa 6.4.2019

Schválil:

.....

KRATS s.r.o.

Patrik Jaššo