

# REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti **embo s.r.o.**

## 1. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) predávajúceho embo s.r.o. so sídlom Šarišské Jastrabie 190, 065 48 Šar.Jastrabie, IČO: 44179260, IČ DPH: SK2022618367 zapísaná v obchodnom registri vedenom okresným súdom Prešov, Oddiel: Sro, vl. č. 20202/P. Tento reklamačný poriadok sa riadi platnými ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka a zákona o ochrane práv a spotrebiteľa a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatnené práva objednávateľa zo zodpovednosti za škody (ďalej len „reklamácie“).
2. Zhotoviteľ/Predávajúci je obchodná spoločnosť embo s.r.o. so sídlom so sídlom Šarišské Jastrabie 190, 065 48 Šar.Jastrabie, IČO: 44179260, IČ DPH: SK2022618367 zapísaná v obchodnom registri vedenom okresným súdom Prešov, Oddiel: Sro, vl. č. 20202/P.
3. Objednávateľ/Kupujúci je subjekt, ktorý so zhotoviteľom uzavrel Objednávku/Zmluvu o dielo (kúpnu zmluvu).
4. Platné znenie tohto reklamačného poriadku je zverejnené na webových stránkach spoločnosti embo s.r.o. ([www.embo.sk](http://www.embo.sk)).
5. Kupujúci/Objednávateľ je povinný sa zoznámiť s RP a VOP ešte pred objednaním tovaru. Za zoznámenie s RP sa považuje aj jeho doručenie objednávateľovi elektronickými prostriedkami, jeho zverejnením v mieste prístupnom objednávateľovi pri predaji tovaru, pri jeho objednaní alebo prevzatí, jeho zverejnenie na internetových stránkach zhotoviteľa ([www.embo.sk](http://www.embo.sk)). Uzavretím objednávky/zmluvy, popr. odberom tovaru, objednávateľ súhlasí so znením aktuálne platného RP. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť embo s.r.o. súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.
6. Uzavretím objednávky/kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto RP. Definície pojmov obsiahnuté v tomto RP majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento RP pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.
7. Prevzatie tovaru je okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom od predávajúceho resp. prevzatie od dopravcu.

## 2. Dĺžka záruky

1. Ako záručný list slúžia všetky faktúry, príjmové pokladničné doklady, dodacie listy a protokol o odovzdaní diela do trvalej prevádzky.
2. Záručná doba začína plynúť zásadne dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
3. Záručná doba tovaru je 24 mesiacov, ak neustanovuje osobitný právny predpis lehotu dlhšiu alebo to nie je dohodnuté inak.
4. Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na objednávke/protokole o odovzdaní diela do trvalej prevádzky/záručnom liste. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej záručnej lehoty.
5. Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamácii. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
6. Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.

## 3. Uplatnenie reklamácie

1. Každá reklamácia musí byť objednávateľom uplatnená preukázateľne osobne alebo písomnou formou na adresu sídla zhotoviteľa, alebo prostredníctvom elektronickej pošty na adresu [embo@embo.sk](mailto:embo@embo.sk). Pri uplatnení reklamácie musí byť predložený doklad o nadobudnutí vlastníckeho práva k tovaru/službe s jednoznačnou identifikáciou výrobku, s uvedením čísla faktúry alebo objednávky/zmluvy, popisom vady, mena a kontaktných údajov reklamujúceho, a to bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr však:
  - na vonkajšie škrabance a ďalšie viditeľné poškodenie – najneskôr pri prevzatí zákazky
  - na množstvo – najneskôr pri prevzatí zákazky
  - na zjavné vady – rozmerové, chybné vyhotovenie, vady montáže a iných prác – najneskôr pri prevzatí zákazky
  - skryté vady – najneskôr do konca záručnej doby
2. Objednávateľ je povinný zabezpečiť uchovanie diela v stave zistenia reklamácie až do okamžiku prehľadnutia reklamovanej vady zodpovedným zástupcom zhotoviteľa, inak mu nie je možné priznať právo z väd tovaru/služby

3. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).
4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.
5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyzoznenie o vybavení reklamácie.
6. Predmetom reklamácie môže byť iba tovar/služba, na ktorom je vada brániaca riadnemu užívaniu. Osobné ujmy a akékoľvek iné následné a nepriame škody nie sú do tejto záruky zahrnuté.

#### 4. Rozsah záruky

##### 1. Záruka sa nevzťahuje na:

- vady, ku ktorým došlo mechanickým poškodením tovaru po prevzatí objednávatelom
- vady vzniknuté prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach alebo zásahom inou neoprávnenou osobou
- vady vzniknuté nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom alebo neodbornými zmenami vykonanými na výrobku
- vady vzniknuté neprimeranými nárokmi na výrobok – diely, ktoré svojou povahou alebo spôsobom použitia podliehajú zvýšenému prirodzenému opotrebovaniu, napr. tesnenia, ozubené remene atď.
- použitie a inštaláciu, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti (napr. bleskom; viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok
- používanie tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené
- vady vzniknuté neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
- tovar, ktorý bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami
- prevedenie nekvalifikovaného zásahu či zmenu parametrov
- tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy
- tovar, ktorý bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou
- použitie nesprávneho alebo chybného programového vybavenia
- použitie nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu (dodaného kupujúcim), ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymenené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať ich vzhľadom na vykonávanú činnosť alebo obvyklým spôsobom použitia tovaru.

##### 2. Z reklamácie sú vylúčené:

- vady na povrchu výrobkov, ktoré sú zjavné a neboli reklamované pri prebraní tovaru objednávatelom

#### 5. Spôsob vybavenia reklamácie

1. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s objednávkou/kúpnuou zmluvou (ďalej len „rozpor s objednávkou/kúpnuou zmluvou“), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho objednávke/kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou veci alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od objednávky/zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s objednávkou/kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s objednávkou/kúpnuou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s objednávkou/kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

2. Zhodou s objednávkou/kúpnuou zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti objednávkou/zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej činnosti očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu odpovedajúcim množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.
3. Reklamácia môže byť vyriešená opravou, výmenou za nový tovar alebo poskytnutím primeranej zľavy po dohode s objednávateľom. Spôsob odstránenia reklamovanej vady na základe posúdenia reklamácie určí zhotoviteľ. Pokiaľ zhotoviteľ posúdi reklamáciu objednávateľa ako neoprávnenú, má zhotoviteľ právo na úhradu účelne vynaložených nákladov na posúdenie reklamácie a v prípade opravy aj nákladov na opravu diela/služby zo strany objednávateľa. Pokiaľ objednávateľ požaduje preverenie akosti tovaru/služby nezávislými inštitúciami, hradí si náklady spojené s odberom vzorky, príp. prevedením skúšok. V prípade, že výsledky takto prevedených nezávislých expertíz budú uznané ako nevyhovujúce príslušným predpisom a technickým normám, náklady na ich vyhotovenie hradí zhotoviteľ.
4. Nárok objednávateľa na poskytnutie zľavy nemôže byť vysporiadaný nezaplatením kúpnej ceny alebo jej časti zo strany objednávateľa. Nie je možný ani jednostranný zápočet pohľadávok a záväzkov zo strany objednávateľa.
5. Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.
6. V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.
7. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť.
8. Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom alebo poštou bezprostredne od prijatia reklamácie; ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
9. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chybu a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.
10. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe alebo poštou.
11. Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky alebo e-mailom. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.
12. Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniaми nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

## 6. Alternatívne riešenie sporu

1. V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.