

Reklamačný poriadok spoločnosti ProCeram s.r.o., so sídlom Rožňavská 5303/04, 821 04 Bratislava, IČO: 31340318, zapísanej v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo 4172/B (ďalej len „ProCeram“ alebo „predávajúci“)

pre vybavovanie práv zo zodpovednosti za vady predanej veci v prípadoch, keď kupujúcim je konečný spotrebiteľ v zmysle platných právnych predpisov

1. Tento reklamačný poriadok upravuje vybavovanie práv z vadného plnenia predávanej hnutelnej veci (ďalej len „vec“), v zmysle ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v platnom znení (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

2. Kupujúci je povinný predávanú vec s potrebnou starostlivosťou pri prevzatí ihneď dôkladne skontrolovať, a to najmä či nemá zjavné vady, či je predávaná vec dodaná v požadovanom množstve, so všetkým príslušenstvom, s príslušnými dokladmi a vo vhodnom alebo určenom obale. Ustanovenie predchádzajúcej vety platí primerane aj v tých prípadoch, keď vady predávanej veci sú zistiteľné až po otvorení obalu predávanej veci. Kupujúci môže od predávajúceho požadovať, ak to povaha predávanej veci pripúšťa, aby sa predávaná vec pred ním skontrolovala alebo aby sa mu jej činnosť predviedla.

3. Kupujúci je povinný pri používaní predanej veci dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie veci v záručnom liste alebo návode na používanie, pričom je tiež povinný užívať a ošetrovať vec v súlade s jej prirodzenou životnosťou.

4. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná.

5. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba na vec je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov. V prípade, že výrobca poskytuje na vec záručnú dobu dlhšiu ako je zákonom stanovených 24 mesiacov, v prípade, ak budú dodržané podmienky záruky stanovené výrobcom, je možné uplatňovať vady predanej veci v lehote a za podmienok stanovených výrobcom. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo

Rožňavská 5303/4
821 04 Bratislava

www.proceram.sk



dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a v čas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

6. Na žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Záručný list obsahuje identifikačné údaje predávajúceho, identifikáciu a množstvo predanej veci a dátum predaja. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať kupujúcemu doklad o kúpe veci. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci kupujúcemu poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto bode. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

7. Predávajúci nezodpovedá za vady predanej veci:

- a) ktoré sú spôsobené bežným opotrebením veci,
- b) ktoré vyplývajú z povahy výrobku, ktorého životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia,
- c) ktoré vznikli nesprávnym užívaním, nesprávnym skladovaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnou údržbou, neoprávneným a neodborným zásahom alebo mechanickým poškodením,
- d) pri použitých veciach za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením,
- e) pri zľavnených veciach za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena,
- f) o ktorých kupujúci pri prevzatí veci vedel, resp. bol na ne vyslovene upozornený,
- g) pri ktorých došlo k porušeniu ochrannej plomby na veci,
- h) ktoré vznikli v dôsledku vyššej moci.

8. Práva zo zodpovednosti za zjavné vady predanej veci je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí veci, zásadne však pred použitím veci (napr. pred zabudovaním do stavby). Na reklamácie farebných a rozmerových odchýlok, vád povrchovej úpravy a iných zjavných vád predanej veci po jej použití (napr. po zabudovaní do stavby) nie je možné prihliadať.

9. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa začatia plynutia záručnej doby.

10. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená, a to v predajni ProCeram počas prevádzkových hodín alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.

Rožňavská 5303/4
821 04 Bratislava

www.proceram.sk



11. Kupujúci je povinný pri reklamácií veci:

- a) preukázať kúpu veci záručným listom alebo dokladom o kúpe,
- b) vytknúť konkrétnu vadu (vady) veci, resp. označiť chybné vlastnosti veci či okolnosti, ktoré bránia jej použitiu,
- c) oznámiť predávajúcemu, ktoré z práv podľa bodu 13 tohto reklamačného poriadku uplatňuje,
- d) poskytnúť predávajúcemu, resp. podnikateľovi určenému na vykonanie záručnej opravy, potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie a je povinný strpieť odovzdanie alebo sprístupnenie reklamovanej veci, riadne očištenej a so všetkými súčiastkami.

V opačnom prípade nie je možné pristúpiť k vybaveniu reklamácie.

12. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa tohto reklamačného poriadku (bod 14 tohto reklamačného poriadku) a na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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 uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

13. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je 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 vybavení reklamácie.

14. Práva zo zodpovednosti za vady prislúchajú kupujúcemu v závislosti od toho, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet vád (aspoň tri rôzne odstrániteľné vady veci v dobe uplatnenia reklamácie) vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak ide o vadu použitej veci alebo veci predávanej za nižšiu cenu, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Pri výmene veci za novú je kupujúci povinný vrátiť ProCeram pôvodne predanú vec.

Rožňavská 5303/4
821 04 Bratislava

www.proceram.sk



15. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opravenej veci, výmenou veci, vrátením kúpnej ceny veci, vyplatením primeranej zľavy z ceny veci, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného právneho predpisu.

16. Ak kupujúci reklamáciu veci 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. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

17. Ak kupujúci reklamáciu veci 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.

18. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

19. Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je kupujúci povinný si vec po skončení opravy prevziať, a to aj v prípade, ak tak neurobil. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadnej veci za vec bez väd, začne plynúť záručná doba od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka – záručná doba na poskytnutú súčiastku začne plynúť od prevzatia súčiastky.

20. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

21. Pri vydaní veci po vybavení reklamácie uplatnenej osobne je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá na reklamáciu (reklamačný protokol), preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), alebo iným spôsobom hodnoverne preukázať oprávnenie prevziať reklamovanú vec, inak môže predávajúci alebo osoba vykonávajúca opravu odmietnuť vec vydať.

Rožňavská 5303/4
821 04 Bratislava

www.proceram.sk



22. V prípade, ak si kupujúci vec po vybavení reklamácie neprevezme najneskôr v posledný deň lehoty na prevzatie veci určenej predávajúcim vo výzve na prevzatie veci, je predávajúci oprávnený požadovať po jej márnom uplynutí poplatok za uskladnenie veci vo výške 1,66 EUR vrátane DPH za každý deň omeškania kupujúceho s prevzatím veci. V prípade zhotovenia veci na zákazku je oprávnený postupovať v súlade s § 656 Občianskeho zákonníka a vec predať.

23. Kupujúci má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením reklamácie, toto právo treba uplatniť u predávajúceho najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia lehoty pre uplatnenie väd, inak právo zanikne.

24. Predávajúci si plní povinnosť riadne informovať kupujúcich podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnením tohto reklamačného poriadku v predajniach spoločnosti ProCeram a na svojej internetovej stránke, na adrese: www.proceram.sk/dokumenty

25. Predávajúci je oprávnený vykonať úpravy a zmeny reklamačného poriadku v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Na práva a povinnosti spojené s uplatnením reklamácie sa vždy vzťahuje reklamačný poriadok, ktorý bol platný a účinný v čase kúpy veci (uzavretia kúpnej zmluvy).

26. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný dňom 1.7.2018.

Rožňavská 5303/4
821 04 Bratislava

www.proceram.sk

