

# Reklamačný poriadok

## I. Úvodné ustanovenie

1.1 Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok predávajúceho, spoločnosti PNEU OK – shop s.r.o., sídlom Markvartovická 1416/2, 748 01 Hlučín, IČ 268 18 701, zapísanej v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Ostrave v oddieli C, v zložke 26667, a popisuje postup, akým spôsobom postupovať pri reklamácií tovaru kúpeného od predávajúceho; ak nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, riadi sa postup pri reklamácií príslušnými ustanoveniami občianskeho zákonníku.

1.2 Definícia pojmov obsiahnutých vo VOP sa použijú aj pre tento reklamačný poriadok; ak sú pojmy samostatne definované v tomto reklamačnom poriadku, majú tieto definície prednosť pred definíciami obsiahnutých vo VOP. Ak nie je pojem definovaný týmto reklamačným poriadkom ani VOP, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú právne predpisy.

1.3 Kupujúci je povinný zoznámiť sa s reklamačným poriadkom a VOP pred objednaním tovaru.

1.4 Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto reklamačným poriadkom.

## II. Lehoty pre uplatnenie nároku z väd tovaru

2.1 Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo z vady, ktorá sa vyskytne u spotrebného tovaru v dobe dvadsiatich štyroch mesiacov od prevzatia. Ak sa prejaví vada v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola vadná už pri prevzatí.

2.2 Záručná doba začína plynúť zásadne dňom prevzatia tovaru kupujúcim, tj. dňom uvedeným na doklade o kúpe (faktúra, predajka – ďalej len „záručný list“).

2.3 Pri predaji spotrebného tovaru kupujúcemu je záručná doba 24 mesiacov, ak nestanoví zvláštny právny predpis lehotu dlhšiu. Ak ide však o tovar predávaný so zľavou preto, že je použitý, neodpovedá predávajúci za vady odpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mala vec pri prevzatí kupujúcim. U vecí predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady alebo nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na vady, pre ktoré bola nižšia cena zjednaná. Práva z odpovednosti za vady u takého tovaru kupujúcemu zaniknú, ak nebola uplatnená do 12 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Túto dobu uvedie predávajúci v záručnom liste a dostatočne výrazne aj u ponúkaného tovaru a v potvrdení objednávky.

2.4 Predávajúci môže zákonnú záručnú dobu predĺžiť. Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bola vybavovaná reklamácia tovaru. Práva z odpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak nebola uplatnená v záručnej dobe. U predĺženej záručnej dobe sa reklamácia riadi výhradne týmto reklamačným poriadkom.

## III. Doklad o záruke

3.1 Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru, na ktorý je záruka poskytovaná, daňový doklad.

3.2 Ak o to požiada kupujúci, potvrdí mu predávajúci v písomnej forme, v akom rozsahu a po akú dobu trvajú jeho povinnosti v prípade vadného plnenia; v potvrdení uvedie aj svoju obchodnú firmu, sídlo, identifikačné číslo a údaj o zápise v obchodnom registri. Predávajúci má povinnosti z vadného plnenia najmenej v takovom rozsahu, v akom trvajú povinnosti z vadného plnenia výrobcu. Ak tomu nebráni povaha veci, je možné písomné potvrdenie nahradiť dokladom o zakúpení veci obsahujúcim uvedené údaje.

3.3 Ak je to s ohľadom na poskytovanú záruku potrebné, vysvetlí predávajúci v potvrdení vydanom podľa predchádzajúceho odstavca zrozumiteľným spôsobom obsah, rozsah, podmienky a dobu trvania svojej zodpovednosti a spôsob, akým je možné uplatniť práva z nej plynúcej. V potvrdení predávajúci zároveň uvedie, že ďalšie práva kupujúceho, ktorá sa ku kúpe veci viažu, nie sú dotknuté. Nesplnenie týchto povinností nie je na ujmu platnosti potvrdenia.

## IV. Záručné podmienky

4.1 Kupujúci je povinný bezprostredne po dodaní tovaru prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky obsahujúci tovar (počet balíkov, neporušenosť balenia) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá je neúplná alebo akýmkoľvek spôsobom poškodená. Pokiaľ kupujúci takto poškodenú zásielku od prepravcu prevezme, je nutné vytýkanú neúplnosť či poškodenie popísať v predávacom protokole prepravcu.

4.2 Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné bezodkladne oznámiť e-mailom na adresu info@pneuok.cz, pre Maloobchodný predaj a veľkoobchod@pneuok.cz pre Veľkoobchodný predaj, spísať s dopravcom protokol o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom alebo poštou predávajúcemu. Reklamácie neúplnosti alebo poškodenia zásielky uplatnená po viac ako 3 dňoch od prevzatia zásielky kupujúcim dáva predávajúcemu možnosť prekázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

4.3 Kupujúci je oprávnený tovar reklamovať osobne v sídle predávajúceho alebo odoslať reklamáciu poštou na adresu sídla predávajúceho. Ak je však v záručnom liste uvedený autorizovaný servis, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližším, je kupujúci oprávnený reklamáciu uplatniť u tohoto autorizovaného servisu.

4.4 Kupujúci môže vadný tovar k reklamácií zaslať na adresu sídla predávajúceho alebo na adresu autorizovaného servisu. Reklamovaný tovar je nutný dôkladne zabezpečiť pred poškodením, zásielku obsahujúcu reklamovaný tovar je nutné viditeľne označiť „REKLAMÁCIA“ a táto zásielka musí obsahovať: reklamovaný tovar vrátane všetkých súčastí a príslušenstva, kópiu daňového dokladu, príp. potvrdenia podľa čl. 3.2, podrobný popis závady a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (meno, priezvisko, príp. obchodná firma, spiatočná adresa, telefonné číslo, príp. e-mailová adresa). Kupujúci je súčasne povinný zvoliť požadovaný spôsob vybyvenia reklamácie (viď. čl. V. VOP).

4.5 Záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zachádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré neboli prevedené autorizovaným servisom.

4.6 Záruka sa ďalej nevzťahuje na poškodenie vzniknuté:

- a) mechanickým poškodením tovaru,
- b) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- c) neodbornou inštaláciou, zachádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- d) nadmerným zatažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- e) prevedením nekvalifikovaného zásahu,
- f) úpravou tovaru zákazníkom, ak vzniklo poškodenie v dôsledku tejto úpravy,
- g) prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

Vyššie uvedené neplatí v prípade, že vlastnosti tovaru boli predávajúcim a kupujúcim vyslovene dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom k vykonávanej reklame alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.

4.7 Tovar predaný či zaslaný k reklamácií bude predávajúci testovať iba na závalu uvedenú kupujúcim pri uplatnení reklamácie.

4.8 Ak zistí predávajúci, že poškodenie vzniklo v dôsledku činností či okolností uvedených v čl. 4.5 a 4.6, bude reklamácia zamietnutá. Ak je reklamácia zamietnutá, je možné na základe súhlasu kupujúceho vykonať iba hradenú opravu tovaru. V prípade, že kupujúci bude súhlasiť s hradenou opravou tovaru, bude oprava účtovaná podľa aktuálneho cenníku predávajúceho či autorizovaného servisu, v ktorom bola reklamácia uplatnená. Pred prevedením hradenej opravy je predávajúci povinný informovať kupujúceho o cene opravy, jej rozsahu a dobe nutnej k jej prevedeniu. K prevedeniu hradenej opravy je možné pristúpiť až potom, čo kupujúci s takou opravou vyjadří súhlas zaslaním e-mailu, faxu či písomného oznámenia poštou.

4.9 Predávajúci má právo odmietnuť prijatie tovaru k reklamácií v prípadoch, kedy reklamovaný tovar a/alebo jeho súčasti či príslušenstvo je znečistené alebo nesplňuje základné predpoklady pre hygienicky bezpečné predanie tovaru k reklamačnému procesu, jedine ak sa jedná o znečistenie obvyklé.

## V. Vybavenie reklamácie

5.1 O reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu tovaru potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamáciu spotrebiteľa vrátane odstránenia vady je predávajúci povinný vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; reklamáciu podnikateľa vrátane odstránenia vady je predávajúci povinný vybaviť najneskôr do 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu je možné dohodou s kupujúcim predĺžiť, pričom takéto predĺženie nesmie byť na dobu neprimerane dlhú či neurčitú. Po uplynutí lehoty k odstráneniu vady sa má za to, že vada na veci skutočne existuje a jedná sa o vadu neodstraniteľnú.

5.2 Priebeh lehoty pre vybavenie reklamácie je pozastavený v prípade, že predávajúci neobdržal všetky podklady potrebné pre vybavenie reklamácie (časť tovaru či jeho príslušenstvo či súčasť, záručný list apod.). Predávajúci je povinný si vyžiadať doplnenie podkladov od kupujúceho v najkratšej možnej dobe. Lehota je v takom prípade pozastavená až do doby dodania potrebných podkladov kupujúcim predávajúceму.

5.3 Predávajúci vydá kupujúceму písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to v prípade osobného uplatnenia reklamácie neodkladne po jej uplatnení a v prípade písomného uplatnenia reklamácie e-mailom. Predávajúci naďalej kupujúceму vydá potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnení zamietnutia reklamácie.

5.4 Kupujúci má právo na úhradu účelných nákladov vynaložených kupujúcim v súvislosti s uplatnením oprávnených práv z zodpovednosti za vady. V prípade oprávneného odstúpenia od kúpnej zmluvy z dôvodu vady

tovaru má kupujúci právo takisto na úhradu nákladov účelne vynaložených na toto odstúpenie. Tieto náklady kupujúci uplatní bez zbytočného odkladu u predávajúceho.

5.5 Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu vybavovania reklamácie; v prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru vybavená výmenou tovaru za nový, beží nová záručná doba od okamžiku dodania nového tovaru kupujúcemu. Doba vybavovania reklamácie sa počíta odo dňa nasledujúceho po dni uplatnenia reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda do dňa, v ktorom bol kupujúci povinný tovar po vybavení reklamácie prevziať; o vybavení reklamácie a možnosti tovaru prevziať bude kupujúci informovaný prostredníctvom e-mailu; ak bol tovar k reklamácií kupujúcim zaslaný, bude po vybavení reklamácie tovaru automaticky zaslaný kupujúcemu, o čom bude takisto informovaný prostredníctvom e-mailu.

5.6 V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od okamžiku, kedy bol kupujúci povinný tovar po vybavení reklamácie prevziať, je predávajúci oprávnený požadovať po kupujúcom úhradu skladného za dobu presahujúcu vyššie uvedenú lehotu.

5.7 Pri osobnom predaní tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť potvrdenie o prijatí tovaru k reklamácií a doklad prekazujúci totožnosť kupujúceho.

## VI. Záverečné ustanovenie

6.1 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný dňom jeho zverejnenia na webovej stránke.

6.2 Ak je niektoré z ustanovení tohoto reklamačného poriadku neplatné alebo neúčinné či ak sa stane takým kedykoľvek v budúcnosti, nedotýka sa to platnosti a účinnosti ustanovenia ostatných. Namiesto neplatného či neúčinného ustanovenia nastúpi ustanovenie, jeho zmysel sa neplatnému ustanoveniu čo najviac približuje.

6.3 Predávajúce je oprávnený tento reklamačný poriadok kedykoľvek v primeranom rozsahu zmeniť. Takúto zmenu predávajúci oznámi kupujúcemu, s ktorým má uzavretú zmluvu zaväzujúcu dlhodobu k opetovným plneniam rovnakého druhu, prostredníctvom elektronickej pošty na adresu elektronickej pošty kupujúceho. Ak kupujúci nesúhlasí so zmenou reklamačného poriadku, je oprávnený od zmluvy odstúpiť do 7 dní odo dňa obdržania oznámenia o zmenách s účinkom k plnenia poskytovanému v budúcnosti. Ak neodstúpi kupujúci v tejto lehote od zmluvy, nastáva účinnosť zmeny reklamačného poriadku uplynutím lehoty k odstúpeniu.

Tento Reklamačný poriadok je platný od 3. februára 2019.

