

Reklamačný poriadok

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť Enki EU s.r.o., IČO: 47846780, so sídlom Mozartova 5, 917 08 Trnava, Slovenská republika, (ďalej len "Enki EU" alebo „Predávajúci“) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“), ktorým informuje spotrebiteľa (ďalej len „Kupujúci“), o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru alebo služieb, vrátane údajov o tom, kde môže Kupujúci reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru, v súlade s ustanovením § 18 Zák. 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 „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), a príslušnými ustanoveniami Zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a Zák. č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku").

1.2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení kúpnej alebo inej spotrebiteľskej zmluvy s Predávajúcim nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ak kupujúci pri nákupe uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), považuje sa za osobu, ktorá nie je spotrebiteľ, pokiaľ neinformuje Predávajúceho inak).

1.3. Ak je kupujúci osoba, ktorá nie je spotrebiteľ, zodpovednosť za vady sa riadi ustanoveniami kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi kupujúcim a Predávajúcim, ak jej niet, príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

1.4. Tento reklamačný poriadok je podľa ustanovenia § 18 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom a dostupnom mieste vo všetkých predajných miestach Predávajúceho a na internetovej stránke Predávajúceho.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. Podľa ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka, Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim. Pri použitom tovare nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

2.2. Ak nejde o použitý tovar, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

2.3. Na žiadosť Kupujúceho Predávajúci poskytne Kupujúcemu záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí, ak Predávajúci namiesto záručného listu vydá Kupujúcemu doklad o kúpe.

3. ZÁRUČNÁ DOBA

3.1. Vady musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu.

3.2. Záruku na Tovar Predávajúci poskytuje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmä ale nielen podľa § 619 až § 625 Občianskeho zákonníka, a to po záručnú dobu stanovenú príslušnými právnymi predpismi alebo po záručnú dobu uvedenú v príslušnom záručnom liste, ktorá však nie je kratšia ako záručná doba stanovená príslušnými právnymi predpismi. Všeobecná záručná doba na tovar dodávaný Predávajúcim je podľa ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

3.3. Predávajúci v záručnom liste vydanom Kupujúcemu môže poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky uvedenej v bode 3.2, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste.

3.4. Ak ide o použitý tovar, napríklad vystavenú vzorku, Kupujúci a Predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka) a Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Použitý tovar je zo strany Predávajúceho viditeľne označený ako použitý a je pri ňom uvedená informácia o jeho skrátenej záručnej dobe.

3.5. Záručné doby začínajú plynúť odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky tretia osoba, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak Kupujúci objednal uvedenie prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

3.6. Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový tovar, začne plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového tovaru.

3.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

4. MIESTO REKLAMÁCIE

4.1. V zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa si môže Kupujúci ako spotrebiteľ uplatniť reklamáciu v sídle spoločnosti Predávajúceho, v ktorom je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávaný tovar, alebo u určenej osoby v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa; určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného tovaru, inak reklamáciu postúpi Predávajúcemu na vybavenie.

4.2. Predávajúci v mieste určenom na prijímanie reklamácií zabezpečí prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie.

5. PRIEBEH REKLAMAČNÉHO KONANIA

5.1. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:

- Kupujúci kúpil tovar od spoločnosti Enki EU a za akú cenu; za týmto účelom Kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u spoločnosti ENKI EU,
- na tovare sa v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu, na ktorú sa záruka v zmysle čl. 5.8. tohto Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov

nevzťahuje); Kupujúci predloží vadný tovar v predajnom mieste Predávajúceho spoločnosti ENKI EU,

- v prípade, že k tovaru bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – 24 mesačná, Kupujúci preukáže, že sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží Kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ tovaru, pečiatka predajného miesta Predávajúceho a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa Predáváčemu, nemusí od Kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany Kupujúceho je Predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu.

5.2. Pokiaľ Kupujúci nedokáže predložiť jednoznačný doklad o kúpe a tento je možné dohľadať Predávajúcim, reklamácia začína dňom, kedy bol doklad dohľadaný. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť pri dohľadávaní dokladu o kúpe a poskytnutí informácie o dni nákupu, špecifikácia tovaru príp. iné identifikačné údaje.

5.3. Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že tovar nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o tovar, ktorý je namontovaný, posúdi Predávajúci reklamáciu po dohode s Kupujúcim priamo na mieste alebo iným vhodným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť Predáváčemu potrebnú súčinnosť.

5.4. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach zo zodpovednosti za vady podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, Predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru, vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

5.5. Spôsob vybavenia reklamácie (na základe rozhodnutia Kupujúceho o uplatnenom práve zo zodpovednosti za vady) určí Predávajúci ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

5.6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie 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 tovaru za nový tovar.

5.7. Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá Kupujúcemu potvrdenie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Predávajúci o vybavení reklamácie vydá písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

5.8. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením Kupujúceho a ak vada alebo poškodenie vznikla najmä:

- preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie (napr. prevádzkou pri nesprávnom napájacom napätí, pripojovaním na nedovolené zdroje prúdu) alebo iným nesprávnym konaním užívateľa, alebo na základe mechanického poškodenia tovaru (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho krytu tovaru),
- v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
- ak vada vznikla bežným opotrebením,
- ak predložený záručný list, doklad o kúpe tovaru alebo iný doklad preukazujúci, že tovar bol zakúpený u Predávajúceho, nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na tovare odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
- pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
- pri živelných katastrofách.

5.9. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený tovar riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má Kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu.

5.10. Namiesto odstránenia vady môže Kupujúci požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti ENKI EU nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne používaný ako tovar bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má Kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady po oprave alebo z dôvodu väčšieho počtu vád na zakúpenom tovare.

5.11. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na Kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

5.12. Ak Predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, Kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú, t.j. Kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

5.13. Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, je na Kupujúcom, ktoré z práv si u Predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva, nemôže bez súhlasu Predávajúceho meniť svoj nárok.

5.14. 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 nebude Predávajúci od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci poskytne Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

5.15. 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 spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar 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. Záruky nad 24 mesiacov sú stanovené nad rámec zákona a Predávajúci si vyhradzuje právo na posúdenie platnosti záruky.

5.16. Ak Predávajúci pri zakúpení tovaru dá Kupujúcemu dar, na tento sa nevzťahuje zodpovednosť Predávajúceho za vady tovaru. V prípade, ak Kupujúci uplatní nárok na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť aj prípadný tovar, ktorý obdržal pri kúpe reklamovaného tovaru ako dar.

5.17. Ak dôjde k výmene vadného tovaru za nový, začne plynúť záručná doba od prevzatia nového tovaru. V prípade, ak bola vymenená súčiastka na tovare, začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

5.18. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si opravený reklamovaný tovar do jedného mesiaca od uplynutia doby, keď oprava mala byť alebo bola urobená, a ak bola urobená neskôr, do jedného mesiaca od vyzrozumienia o jej vykonaní. Ak si Kupujúci tovar z opravy nevyzdvihne do šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný si ho vyzdvihnúť, má ENKI EU právo tovar predať, a to po predchádzajúcom písomnom upozornení a márnom uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní, ak je ENKI EU známa adresa Kupujúceho. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutého tovaru, vyplatí ENKI EU výťažok predaja po odčítaní nákladov predaja a príslušného skladného. Právo na výťažok musí Kupujúci uplatniť na predajnom mieste Predávajúceho, kde bola reklamácia uplatnená.

6. RIEŠENIE SPOROV

6.1. Ak nie je Kupujúci spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len "subjekt ARS") podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "Zákon o ARS").

6.2. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Kupujúcim a Predávajúcim, vyplývajúceho z kúpnej zmluvy alebo súvisiaceho s kúpnu zmluvou, ktorú spolu uzatvorili.

6.3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môžete podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, prípadne využite formulár, ktorý je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu ARS. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

6.4. ARS subjektmi sú orgány alternatívneho riešenia sporov a oprávnené právnické osoby zapísané v zozname podľa § 3 Zákona o ARS. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty ARS, právo voľby, ktorému z nich podá návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, má Kupujúci.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.1.2023. Platné a účinné znenie Reklamačného poriadku je Kupujúcemu k dispozícii na predajnom mieste Predávajúceho.

7.2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku a Občianskeho zákonníka. Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti reklamačného poriadku ku dňu kúpy tovaru.

V Bratislave, dňa 1.01.2023

ENKI EU s.r.o.