

Reklamačný poriadok

spoločnosti TOPAS, spol. s r. o.

1. Reklamačné konanie, povinnosti predávajúceho a práva spotrebiteľa sú upravené Občianskym zákonníkom (ďalej len „Občiansky zákonník“ – zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov) a zákonom 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 v znení zákona č. 397/2008 Z.z. (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).
2. Spoločnosť TOPAS, spol. s r.o. so sídlom Rosinská cesta 12, 010 08 Žilina, IČO: 31618383, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, oddiel Sro, vložka č. 2296/L (ďalej len „predávajúci“) vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s vyššie uvedenými normami. 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.
3. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje spoločnosť TOPAS, spol. s r. o. Predávajúci je dodávateľom v zmysle definície §2 písm. e/ ZoOS.
4. Termín „kupujúci“ 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 svojej domácnosti, a ktorý kúpil alebo objednal u predávajúceho alebo prostredníctvom e-shopu predávajúceho určitý výrobok v zmysle definície §2 písm. f/ ZoOS (ďalej len „výrobok“) alebo službu v zmysle definície §2 písm. i/ ZoOS (ďalej len „služba“) Pojem „tovar“ na účely tohto Reklamačného protokolu označuje výrobok alebo službu.
5. V zmysle ust. §18 ods. 1 Zákona je predávajúci povinný kupujúceho 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:
 - zverejnený na internetovej stránke predávajúceho: www.topas-zilina.sk,
 - viditeľne umiestnený v sídle predávajúceho, kde sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary ,
 - viditeľne umiestnený v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary
 - je v tlačenej forme dostupný kupujúcemu na predajnom pulte alebo pri pokladni v sídle predávajúceho alebo v 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 pristupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.
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 Občianskeho zákonníka. 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 Občianskeho zákonníka, 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 ZoSS..
12. Zodpovednosť za vady:
 - Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím 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 takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.

- Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- Ak nejde o veci použité, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.
- Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:
 - A. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného;
 - B. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby;
 - C. vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa;
 - D. vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živeľnej udalosti;
 - E. vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru;
 - F. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru;
 - G. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba;
 - H. 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;
 - I. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;
 - J. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou tovaru.

13. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

- Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo u predávajúceho alebo v prevádzke, 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 musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Pri reklamacii je potrebné doložiť záručný list, resp. doklad o zaplatení kúpnej ceny tovaru.
- V zmysle ZoOS je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z vád (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 vadnú vec v balení aj s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyzozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

14. Spôsob vybavenia reklamácie:

- 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.
- 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 Občianskeho

zákonníka); na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci 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 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.

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
- Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná, 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 aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po tretej oprave vec riadne užívať. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu aj v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- Ak kupujúci reklamáciu výrobku 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 výrobku 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.
- 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.

15. Ochrana osobných údajov pri reklamačnom konaní.

- Spracovanie osobných údajov kupujúcich, poskytnutých predávajúcemu, sa riadi zákonom o ochrane osobných údajov (Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov) a Nariadenia GDPR.
- Pre účely reklamačného konania sú potrebné osobné údaje kupujúceho v rozsahu: meno, priezvisko, adresa na doručenie, adresa na doručovanie elektronickou formou a telefónne číslo.
- V rámci priebehu reklamačného konania môžu byť tieto osobné údaje poskytnuté, v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov, sprostredkovateľom, s ktorými má predávajúci uzatvorenú písomnú zmluvu.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 15. mája 2018 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a záruky na tovar. Prílohou tohto dokumentu je tlačivo reklamačného protokolu

V Žiline dňa 15. mája 2018

Ing. Milan Ondruš, konateľ TOPAS, spol. s r. o.

