

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) spoločnosti URBANIX s.r.o. upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovaru a/alebo služby pre právnické osoby podľa ustanovení § 411-441 Obchodného zákonníka a pre fyzické osoby podľa ustanovení § 612-627 Občianskeho zákonníka

## Všeobecné ustanovenia

Predávajúci je povinný kupujúcemu dodať tovar a/alebo službu, odovzdať doklady, ktoré sa na tovar vzťahujú a umožniť kupujúcemu nadobudnúť vlastnícke práva k tovaru a/alebo službe.

Predávajúci je povinný dodať tovar a/alebo službu v požadovanom, prípadne právnymi predpismi ustanovenom množstve, akosti, vyhotovení. Predávaný tovar a/alebo poskytovaná služba musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.

Kupujúci nadobudne vlastnícke práva k tovaru a/alebo službe okamihom zaplatenia.

Podstatné porušenie zmluvy zo strany predávajúceho predpokladá, že predávajúci v čase uzavretia zmluvy vedel alebo v tomto čase s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, bolo rozumné predvídať, že druhá strana nebude mať záujem na plnení predávajúceho pri takomto porušení zmluvy. Ak nie sú tieto kritériá podstatného porušenia zmluvy splnené, ide o nepodstatné porušenie. V pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy je nepodstatné.

Na účely tohto RP sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo poskytnutej služby.

## Nebezpečenstvo škody na tovare

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď preberie tovar a/alebo službu od predávajúceho, alebo ak tak neurobí včas, v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci poruší zmluvu tým, že tovar a/alebo službu neprevezme.

Ak je predávajúci podľa zmluvy povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste na prepravu tovaru kupujúcemu, prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním dopravcovi v tomto mieste.

Ak kúpna zmluva zahŕňa povinnosť predávajúceho odoslať tovar, ale predávajúci nie je povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, keď sa tovar odovzdá prvému dopravcovi na prepravu do miesta určenia.

Škoda na tovare, ktorá vznikla po prechode jej nebezpečenstva na kupujúceho, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže ku škode na tovare došlo v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho. Tieto účinky nenastanú, ak kupujúci využil svoje právo požadovať dodanie náhradného tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť.

## Vady tovaru a služby

Ak predávajúci poruší svoju povinnosť podľa čl. I. ods. 2 tohto reklamačného poriadku, má tovar a/alebo služba vady. Za vady sa považuje aj dodanie iného tovaru a/alebo služby a vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru.

Ak z prepravného dokladu, dokladu o odovzdaní tovaru a/alebo služby alebo z vyhlásenia predávajúceho vyplýva, že dodáva tovar a/alebo službu v menšom rozsahu alebo len časť tovaru, nevzťahujú sa na chýbajúci tovar a/alebo službu ustanovenia o vadách.

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých kupujúci v čase uzavretia vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré mal mať podľa zmluvy.

Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo záruky za akosť tým nie sú dotknuté.

Predávajúci zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po tejto dobe, ak je spôsobená porušením jeho povinností.

Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru či výsledku služby, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.

## Záruka za akosť

Zárukou za akosť preberá predávajúci písomne záväzok, že dodaný tovar a/alebo služba budú po určitú dobu spôsobilé na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachovávajú dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

Prevzatie záväzku za záruky vyplýva zo zmluvy, resp. z faktúry. Dĺžka záručnej doby je uvedená v zmluve, resp. vo faktúre.

Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru a/alebo služby, ak zo zmluvy alebo z faktúry nevyplýva niečo iné. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, plyní záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia.

Záručná doba neplyní po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar a/alebo službu pre ich vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s pomocou ktorých predávajúci plnil svoj záväzok.

Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť v záručnej lehote, inak tieto práva zanikajú.

## Povinnosti kupujúceho

Kupujúci je povinný prezrieť si tovar podľa možností čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare, pričom sa prihliadne na povahu tovaru.

Ak je tovar predávajúcemu odosielaný, môže sa prehliadka odložiť až do doby, keď je tovar dopravený do miesta určenia.

Ak kupujúci tovar neprezrie alebo nezariadil, aby sa prezrel v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

## Reklamácia väd

Kupujúci je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu, po tom, čo:

- kupujúci vady zistil,
- kupujúci pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, ktorú je povinný uskutočniť.

Ak si kupujúci túto svoju povinnosť nesplní v stanovených lehotách právo kupujúceho z väd tovaru sa nemôže priznať v súdnom konaní.

Kupujúci môže reklamovaný tovar doručiť na adresu M. R. Štefánika 73, 010 01 Žilina, alebo ho na požiadanie navštívi zamestnanec predávajúceho, ktorý u neho uskutoční obhliadku tovaru/služby a posúdi oprávnenosť reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamuje vady tovaru a/alebo služby, je predávajúci povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Predávajúci taktiež určí, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná. Vybavenie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní.

Predávajúci vystaví kupujúcemu reklamačný protokol, v ktorom uvedie druh tovaru a/alebo služby, rozsah vady, množstvo, dátum vystavenia reklamačného protokolu a predávajúci svojím podpisom potvrdí prevzatie reklamovaného tovaru a/alebo služby.

Na uplatnenie reklamácie vždy postačuje doklad o zakúpení (faktúra, resp. doklad z elektronickej registračnej pokladne).

Kupujúci nemá nárok na reklamovanie väd, na ktoré bola poskytnutá zľava a o ktorých ho predávajúci informoval.

## Odstrániteľné vady

Za odstrániteľné vady sa považujú také, ktorých odstránením neutrpí kvalita, vzhľad, funkcia a akosť tovaru a/alebo poskytnutej služby.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo požadovať:

- bezplatné, riadne a včasné odstránenie väd,
- výmenu vadnej súčiastky alebo dielca, ak sa vady týkajú iba súčiastky alebo dielca,
- výmenu tovaru, ak tento ešte nebol použitý.

Ak ide o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže vec pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

## Neodstrániteľné vady

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar a/alebo služba mohli riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, plynie pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia nového tovaru.

Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno vec používať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia tovaru/poskytnutej služby, dĺžku používania tovaru a možnosti jeho ďalšieho užívania.

## Nároky z vád tovaru pri podstatnom porušení zmluvy

Ak je dodaním tovaru/služby s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže kupujúci:

požadovať odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za vadný tovar/poskytnutím novej služby za vadnú službu, dodanie chýbajúceho tovaru/dodaním chýbajúcej služby,

- požadovať odstránenie vád opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo,
- odstúpiť od zmluvy.

Voľba medzi týmito nárokmi z vád tovaru patrí kupujúcemu len, ak ju oznámi predávajúcemu včas alebo bez zbytočného odkladu. Uplatnený nárok nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho. V opačnom prípade má nároky z vád tovaru a/alebo služby ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť.

Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

## Nároky z vád tovaru pri nepodstatnom porušení zmluvy

Ak je dodaním tovaru a/alebo služby s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať:

- dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných vád tovaru
- zľavu z kúpnej ceny

Ak kupujúci požaduje odstránenie vád, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie vád uplatniť iné nároky z vád, okrem nároku na náhradu škody.

Ak predávajúci neodstráni vady v tejto lehote môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, na čo však musí predávajúceho vopred upozorniť.

Pokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy podľa predchádzajúceho odseku, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar.

Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru, zvoleným spôsobom odstránenia vád však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.

Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať, aby mu na jeho náklady kupujúci vrátil vymieňaný tovar v stave, v akom mu ho dodal.

Nárok na zľavu z kúpnej ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal mať tovar bez vád a hodnotu, ktorú mal mať tovar dodaný s vadami, pričom pre určenie hodnôt je rozhodujúci čas, v ktorom sa malo uskutočniť riadne plnenie.

## Osobitné ustanovenia o účinkoch odstúpenia od zmluvy

Zárukou za akosť preberá predávajúci písomne záväzok, že dodaný tovar a/alebo služba budú po určitú dobu spôsobilé na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachovajú dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

Prevzatie záväzku za záruky vyplýva zo zmluvy, resp. z faktúry. Dĺžka záručnej doby je uvedená v zmluve, resp. vo faktúre.

Kupujúci nemôže od zmluvy odstúpiť, ak vady včas neoznámil predávajúcemu.

Účinky odstúpenia od zmluvy nevzniknú alebo zaniknú, ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave, v akom ho dostal. Toto však neplatí, ak:

- nemožnosť vrátenia tovaru v stave tam uvedenom nie je spôsobené konaním alebo opomenutím kupujúceho, alebo,
- k zmene stavu tovaru došlo v dôsledku prehliadky riadne vykonanej za účelom zistenia vád tovaru,
- pred objavením vád kupujúci tovar alebo jeho časť predal, alebo tovar úplne alebo sčasti spotreboval alebo ho pozmenil pri jeho obvyklom použití.

V prípade uvedenom v ods. 2 bod c) je kupujúci povinný vrátiť nepredaný alebo nespotrebovaný tovar alebo pozmenený tovar a poskytnúť predávajúcemu náhradu do výšky, v ktorej mal z uvedeného použitia prospech.

V Dražkovciach, 08.01.2018

URBANIX s.r.o.  
Dražkovce 350, 088 02 Dražkovce  
IČO: 46/413/411  
IČ DPH: SK 2022368985