

# Reklamačný poriadok

## Všeobecné obchodné podmienky pri predaji služieb a tovaru na prevádzke spoločnosti WM Agentúra, s.r.o.

### čl. 9 Reklamačný poriadok - Zodpovednosť za chyby, Záruka, Reklamácie

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na služby a produkty predávané spoločnosťou WM Agentúra, s.r., Štefánikova 1516/11, 066 01 Humenné .

9.1. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný produkt pri prevzatí kupujúcim. Predávajúci zodpovedá aj za chyby, ktoré sa vyskytnú počas záručnej doby, ak ďalej nie je ustanovené inak.

9.2. V prípade predaja produktov na súkromnú potrebu sa dĺžka záručnej doby riadi platnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka (§ 620 ods.1. Občianskeho zákonníka) a trvá teda **24 mesiacov** s výnimkami stanovenými Zákonom a začína plynúť odo dňa prevzatia produktu kupujúcim. Pokiaľ je produkt predávaný podnikateľovi a produkt kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi **záručnými podmienkami výrobcu** v súlade s §429 ods.2. Obchodného zákonníka.

V prípade, ak je potrebné uviesť zakúpený produkt do prevádzky a túto činnosť vykoná predávajúci, alebo osoba spoločnosťou W.R.V. poverená, záručná doba začína plynúť odo dňa uvedenia produktu do prevádzky.

9.3. Záručná lehota uvedená v článku 9.2 týchto VOP sa predlžuje o dobu, počas ktorej nemohol kupujúci tovar v záručnej dobe používať z dôvodu prevádzanej záručnej opravy predávajúcim.

9.4. O dĺžke poskytnutej záruky vydáva predávajúci kupujúcemu záručný list. Ak to povaha produktu umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.

9.5. Nároky zo zodpovednosti za chyby produktu (ďalej len „reklamácia“) je kupujúci oprávnený uplatniť písomne, vyplnením **Oznámenia o uplatnení reklamácie** a jeho odovzdaním spolu s reklamovaným produktom výlučne na prevádzke predávajúceho. Na prevádzke predávajúceho, je počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie, ktorý poučí kupujúceho o jeho právach podľa §622 a 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka1) v znení neskorších predpisov. Reklamáciu kupujúci môže uplatniť aj prostredníctvom diaľkovej komunikácie, zaslaním formulára pre uplatnenie reklamácie e-mailom, doporučenou poštovou zásielkou, faxom. Záručné opravy je oprávnený vykonávať výhradne predávajúci.

9.6. Oznámenie o uplatnení reklamácie je umiestnené na príslušnej podstránke webovej stránky **www.wapzv.sk**. Kupujúci je povinný pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah chyby tovaru. Kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ustanovení §622 a 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Ak kupujúci zasiela tovar na reklamáciu prepravnou službou, predávajúci odporúča poistiť zásielku. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

9.7. Ak ide o **chybu, ktorú možno odstrániť** bez toho, aby sa zhoršila kvalita a úžitkové vlastnosti produktu, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinná chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu produktu, alebo ak sa chyba týka len súčastí produktu, výmenu súčastí, ak tým predávajúci nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu, alebo závažnosť chyby. Predávajúci

môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný produkt za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

9.8. Ak ide o **chybu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez chyby, má kupujúci právo na výmenu produktu, alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave, alebo pre väčší počet chýb produkt riadne užívať. Nemožnosťou produktu riadne užívať sa rozumie, keď je kupujúci v dôsledku opakovane sa vyskytujúcej chyby, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb pomerne dlhý čas vylúčený z používania produktu, takže nemožno od neho spravodlivo požadovať, aby trpel také obmedzenie. Za väčší počet chýb predaného produktu možno spravidla považovať aspoň tri rôzne odstrániteľné chyby a za opätovný výskyt chyby vyskytnutie tej istej chyby po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

9.9. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie produktu podľa bodu 9.5. týchto reklamačných podmienok.

9.10. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ustanovení §622 a 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje, je predávajúci, alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa §2 písm m) Zákona 250/2007 ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu produktu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (začiatku reklamačného konania). Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

9.11. Reklamačné konanie týkajúce sa produktu, ktorý sa dá doručiť predávajúci začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledovné podmienky:

- a) doručenie čistého a kompletného predmetu reklamácie/produktu predávajúci
- b) doručenie formulára pre uplatnenie reklamácie
- c) doručenie dokladu o kúpe
- d) doručenie záručného listu

9.12. Pri reklamačnom konaní týkajúcom sa produktu, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúci, alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa predchádzajúceho bodu povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného produktu predávajúcim, alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa produktu, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúci, alebo ktorý je pevne zabudovaný, začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka produktu podľa tohto bodu. Ak však predávajúci, alebo určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúci, reklamačné konanie začína dňom doručenia Formulára pre uplatnenie reklamácie predávajúci.

9.13. Predávajúci pri uplatnení reklamácie podľa článku 9.5 týchto VOP vydá kupujúcemu potvrdenie o prijatej reklámácii. Riadne a včas uplatnenú reklamáciu predávajúci vybaví v rámci reklamačného konania v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu