

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Obchodná spoločnosť KOLAD s. r. o., so sídlom Opletalova 104, 841 07 Bratislava, IČO: 44 327 030, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 54360/B (ďalej len „Predávajúci“) s prevádzkou na adrese Stará Prievozska č. 2, 821 09 Bratislava týmto reklamačným poriadkom v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.

## Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Záležitosti týmto reklamačným poriadkom neupravené sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Občiansky zákonník**“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „**Zákon o alt. riešení spotr. sporov**“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzke Predávajúceho, ako aj na webovom sídle Predávajúceho: [www.kolad.sk](http://www.kolad.sk) a na žiadosť spotrebiteľa sa mu odovzdá v textovej podobe.
3. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
6. Tento reklamačný poriadok sa nepoužije na právne vzťahy medzi Predávajúcim a subjektom, ktorý nie je spotrebiteľom.
3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Reklamácia musí byť uplatnená v súlade s týmto reklamačným poriadkom a všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
4. Výrobkom sa rozumie nová, použitá alebo upravená hnutel'ná vec, ktorá bola vyrobená, vyt'azena alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'nej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.
5. Službou sa rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19 Zákona o ochrane spotrebiteľa; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr.

6. Tento reklamačný poriadok sa primerane použije aj na uplatnenie reklamácie služby poskytovanej Predávajúcim.

## **Článok II. Uplatnenie reklamácie**

1. Spotrebiteľ je povinný pri používaní výrobku dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie výrobku v záručnom liste alebo návode na použitie, pripojenom k výrobku, užívať a ošetrovať výrobok v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.
2. Na žiadosť spotrebiteľa je Predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi záruku písomnou formou (záručný list).
3. Spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho v prevádzke, kde bol výrobok kúpený.
4. V prípade, že výrobok nebol kúpený v prevádzke Predávajúceho, môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu u Predávajúceho aj e-mailom na elektronickej adrese Predávajúceho: [info@kolad.sk](mailto:info@kolad.sk), alebo poštou na adrese sídla Predávajúceho: Opletalova 104, 841 07 Bratislava.
5. Spotrebiteľ je povinný preukázať, že mu náleží právo uplatniť reklamáciu, najmä doložiť zmluvu, dodací list, záručný list, prípadne iným vierohodným spôsobom preukázať, že spotrebiteľovi prináleží právo uplatniť reklamáciu.
6. Pre účely riadneho vybavenia reklamácie je nevyhnutné, aby bol výrobok nepoškodený (mechanickým spôsobom, neprimeraným pôsobením vlhka, tepla, prachu, aby nemal porušené plomby a pod.)
7. Ak Predávajúci zistí, že spotrebiteľ nepoužíval a/alebo nemanipuloval s výrobkom v súlade s článkom II. bod 1. reklamačného poriadku, nemusí reklamáciu uznať.
6. Spotrebiteľ nie je oprávnený uplatniť reklamáciu na vadu, ktorá bola vytýkaná už v minulosti, pokiaľ na ňu bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny.
7. Pokiaľ by uplatnenie práv z väd malo spotrebiteľovi spôsobovať značné ťažkosti, najmä preto, že vec nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom, napr. ide o výrobok, ktorý bol zamontovaný alebo je súčasťou nehnuteľnosti, posúdi Predávajúci vadu po dohode so spotrebiteľom buď na mieste alebo iným spôsobom. Spotrebiteľ je v takom prípade povinný poskytnúť Predáváčemu maximálnu možnú súčinnosť, ktorú je od spotrebiteľa možné spravodlivo požadovať.

## **Článok III. Lehota pre uplatnenie práv a záručná doba**

1. Záručná doba na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady je 24 mesiacov.
2. Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste.
3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia výrobku spotrebiteľom.
4. Doba od uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení

opravy bol povinný výrobok prevziať sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene výrobku, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového výrobku. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

5. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
6. V prípade použitého výrobku je možné lehotu pre uplatnenie práv z vadného plnenia skrátiť na 12 mesiacov, takéto skrátenie vyznačí Predávajúci na doklade o kúpe. Po uplynutí lehoty nie je možné právo z väd u Predávajúceho uplatniť, ibaže sa zmluvné strany dohodnú inak alebo Predávajúci či výrobca poskytne zvláštnu záruku za akosť nad rámec jeho zákonných povinností.
7. Spotrebiteľ má povinnosť uplatniť svoje práva z vadného plnenia bez zbytočného odkladu potom, čo zistí, že na výrobku je vada. Predávajúci nezodpovedá za zväčšenie rozsahu poškodenia, pokiaľ spotrebiteľ výrobok užíva, napriek skutočnosti, že má o vade vedomosť.
8. Lehotu pre uplatnenie práv z väd nie je možné považovať za stanovenie životnosti Výrobku, tá sa líši s ohľadom na vlastnosti výrobku, jeho údržbu, správnosť a intenzitu užívania alebo dohodou medzi spotrebiteľom a Predávajúcim.

#### **Článok IV. Vybavenie reklamácie**

1. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania (i) odovzdaním opraveného výrobku, (ii) výmenou výrobku, (iii) vrátením kúpnej ceny výrobku, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, (v) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. Pri reklamovaní vady výrobku je spotrebiteľ povinný predložiť zmluvu, na základe ktorej došlo ku kúpe výrobku alebo k poskytnutiu služby.
3. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec predávajúceho poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (ust. § 622 - 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších 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. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady.
4. 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
5. O prijatej reklamacii sa spotrebiteľovi vždy vystaví a odovzdá **písomné potvrdenie** o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil ( doklad o reklamácii), ktorý bude obsahovať:
  - dátum uplatnenia reklamácie;
  - rozhodnutie spotrebiteľa, ktoré z práv podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka) uplatňuje;
  - stručný popis reklamovaného výrobku;

- informáciu o tom, kedy a kde bol výrobok zakúpený;
  - cena, za akú bol výrobok zakúpený;
  - stručný popis vady, prípadne ako k vade došlo;
  - pečiatka a podpis pracovníka, ktorý reklamáciu prijal;
  - kontaktné údaje spotrebiteľa (meno, priezvisko, adresa, telefonický prípadne e-mailový kontakt).
6. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať **písomný doklad** najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou časťou vybavenie reklamácie, list oboznamujúci spotrebiteľa o vybavení reklamácie alebo e - mailová či sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.
  7. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
  8. Spotrebiteľ nie je oprávnený bez súhlasu predávajúceho meniť raz zvolený spôsob vybavenia reklamácie s výnimkou situácie, keď ním zvolený spôsob riešenia nie je možné vôbec alebo včas uskutočniť.
  9. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena vadného výrobku za výrobok bez väd, plynie pre nový výrobok nová záručná doba znova odo dňa prevzatia tohto nového výrobku.
  10. Ak si spotrebiteľ vec po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol povinný si vec po reklamácií prevziať.
  11. Spotrebiteľ je povinný prevziať si reklamovaný výrobok do 30-tich dní odo dňa, kedy mala byť reklamácia najneskôr vybavená, po tejto dobe je predávajúci oprávnený účtovať si primerané skladné či výrobok svojpomocne predať na účet spotrebiteľa. O tomto postupe musí predávajúci kupujúceho dopredu upozorniť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu k prevzatíu výrobku.

## **Článok V. Zodpovednosť za vady**

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má výrobok pri prevzatí spotrebiteľom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí výrobku v záručnej dobe. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Predávajúci vyhlasuje, že výrobok, ktorý predáva spotrebiteľovi má vlastnosti, ktoré si spotrebiteľ s Predávajúcim dohodli, výrobok má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, Predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre výrobok takého druhu obvyklé, že zodpovedá všeobecne záväzným právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý Predávajúci pri použití výrobku uvádza, alebo pre ktorý sa výrobok obvykle používa.
3. V prípade, že ide o odstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne, včas odstránená alebo, aby bol vadný výrobok vymenený za nový. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci.
4. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu výrobku, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady. Predávajúci je oprávnený vždy vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

5. Pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni tomu, aby sa výrobok riadne užíval ako vec bez vady, spotrebiteľ má právo na výmenu výrobku alebo na odstúpenie od zmluvy. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak síce ide o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád riadne výrobok užívať. Ako neodstrániteľná sa posudzuje aj vada, ktorej reklamácia nebola vybavená do 30 dní od prijatia reklamácie.
6. Pri neodstrániteľnej vade, ktorá nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady, spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru a závažnosti vady.
7. Ak má spotrebiteľ právo na výmenu výrobku alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na spotrebiteľovi, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
8. Pokiaľ sa vada prejaví v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola vadná už pri prevzatí.
9. Predávajúci nezodpovedá za vady výrobku ak:
  - je vada na veci v dobe prevzatia a pre takú vadu bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny;
  - ide o použitý výrobok a vada zodpovedá miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal výrobok pri prevzatí spotrebiteľom;
  - vada vznikla na veci opotrebovaním spôsobeným obvyklým užívaním, alebo ak to vyplýva z povahy veci (napr. uplynutím životnosti);
  - je spôsobená spotrebiteľom a vznikla nesprávnym užívaním, skladovaním, nesprávnou údržbou, zásahom spotrebiteľa či mechanickým poškodením a pod.;
  - vada vznikla v dôsledku vonkajšej udalosti mimo vplyv Predávajúceho.

## **Článok VI. Náklady reklamácie**

1. Pokiaľ je reklamácia uznaná za oprávnenú, má spotrebiteľ právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením svojho práva.
2. Ak spotrebiteľ 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 spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
3. Ak spotrebiteľ 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 spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný spotrebiteľom 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 spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.

## **Článok VII. Zmluvná záruka za akosť**

1. Pokiaľ Predávajúci poskytol nad rámec svojich zákonných povinností záruku za akosť, jej

uplatnenie sa riadi týmto reklamačným poriadkom, pokiaľ záručný list alebo zmluva neustanoví niečo iné.

2. Zárukou za akosť sa Predávajúci zaväzuje, že dodaný výrobok bude po určitú dobu spôsobilý pre obvyklý účel, alebo že si zachová zmluvné alebo obvyklé vlastnosti. Prevzatie záväzku zo záruky môže vyplývať zo zmluvy alebo z prehlásenia Predávajúceho, najmä vo forme záručného listu.

### **Článok VIII.**

#### **Informovanie spotrebiteľa o možnosti alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov**

1. Spotrebiteľ má právo požiadať Predávajúceho o nápravu v prípade, ak má pocit, že Predávajúci porušil jeho práva alebo nevybavil reklamáciu k spokojnosti spotrebiteľa. Ak Predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ktorý je spotrebiteľ povinný adresovať subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alt. riešení spotr. sporov.
2. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov a oprávnená právnická osoba.
3. Orgánom alternatívneho riešenia sporov, ktorý je k dispozícii spotrebiteľovi pre prípad sporu s Predávajúcim, je Slovenská obchodná inšpekcia.
4. Oprávnenou právnickou osobou, ktorá je k dispozícii spotrebiteľovi pre prípad sporu s Predávajúcim, je právnická osoba zapísaná v zozname Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky podľa § 5 ods. 2 ZoRS.
5. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alt. riešení spotr. sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
6. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva.
7. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na jeho žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
8. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
9. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.
10. Návrh musí obsahovať
  - a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) presné označenie Predávajúceho,
  - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,

d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,  
e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,  
f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e).

11. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.
12. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 Zákona o alt. riešení spotr. sporov a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
13. Subjekt alternatívneho riešenia sporu môže návrh odmietnuť, okrem ďalších skutočností uvedených v Zákone o alt. riešení spotr. sporov, aj vtedy, pokiaľ vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur.

#### **Článok IX. Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho podpisu.

V Bratislave, dňa: 01.02.2017

Karol Ladoš  
konateľ spoločnosti