

## I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej jen „VOP“) predávajúcej spoločnosti **Conetix, s.r.o.**, IČO 36567477 so sídlom Ul. gen. Klapku 73, 94501 Komárno, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Nitre, v oddiele Sro, vložka č. 16108/N, a opisuje, akým spôsobom postupovať pri reklamácií tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Kupujúcim je:

1. spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) a
2. fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.

Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

Prevzatím tovaru u podnikateľov je okamih jeho odovzdania predávajúcim kupujúcemu resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, je okamihom prevzatia tovaru jeho prevzatie od dopravcu.

**Záručným listom je daňový doklad, ktorý Kupujúci obdrží na svoj e-mail.**

Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.

Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.

## II. Záručná doba

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi, sa riadi platnými ustanoveniami Zákona (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka), trvá **24 mesiacov**, s výnimkami stanovenými Zákonom.

Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi (podnikatelia), trvá **12 mesiacov**.

**U spotrebného tovaru** (napr. kozmetika, drogistické výrobky) je Kupujúci oprávnený uplatniť právo z vady do 24 mesiacov, ak však nie je na tovare uvedený dátum spotreby, v takom prípade sa lehota skracuje iba do dátumu vyznačeného na obale tovaru. Všetka zasielaná kozmetika má dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby. V prípade kratšej doby trvanlivosti kontaktujeme kupujúceho telefonicky alebo e-mailom a zásielku odošleme až po jeho súhlase.

Záručná doba **sa predlžuje** o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

**Doba trvania reklamácie** sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol predajca povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.

V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje.

V prípade **výmeny tovaru** za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.

Pri výrobkoch, ktoré na svoje fungovanie využívajú akumulátor, resp. rôzne druhy batérií, sa **bežné opotrebenie** akumulátora, resp. batérie, nepovažuje za vadu tohto výrobku, nakoľko sa tu jedná o súčasti výrobkov, ktoré bežným používaním prirodzene strácajú svoju životnosť.

### III. Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, s tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.

### IV. Spôsob vybavenia reklamácie

Kupujúci môže vadný tovar na reklamáciu **zaslať prepravnou službou** na adresu prevádzky predávajúceho:

Conetix, s.r.o.

Komáromi Kacza 28

94501 Komárno

Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätočná adresa, tel. číslo, e-mail). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru. Taktiež odporúčame zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava, výmena, dobropis).

Na reklamáciu je potrebné odovzdať **kompletný výrobok aj s príslušenstvom**, ak keď to z povahy vady nemusí jednoznačne vyplývať.

Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

Všetky opravy uplatnené právom **sú v záručnej dobe bezplatné**.

**Znečistený tovar.** Kupujúci sa vystavuje riziku zamietnutia reklamácie v prípade, ak je tovar alebo jeho súčasť znečistená alebo nespĺňa základné hygienické podmienky.

Predajca vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný a to emailom bezprostredne po prijatí reklamácie. Rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa, resp. dátum, keď mal predajca povinnosť a možnosť tovar prevziať.

Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr **do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Opravený tovar spolu s reklamačným protokolom je doručený kupujúcemu formou doporučenej zásielky.

## **V. Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru**

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ - kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi - kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu 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 tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a telefonicky) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, 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 reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

## **VI. Obmedzenia**

Porušením ochrannnej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou produktu a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- mechanickým poškodením tovaru,
- elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- ak bol tovar alebo jeho časť poškodená počítačovým vírusom a pod.,

ak sa chyba prejavuje iba u softwaru, u ktorého nie je zákazník schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softwaru a spotrebného materiálu, tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami, prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov, tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy, pri chybné vykonanom upgrade BIOSu, firmware, tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou, použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom k obvyklému spôsobu použitia tovaru.

## **VII. Alternatívne riešenie sporov**

V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci – spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **VIII. Záverečné ustanovenia**

Na darčeky k tovaru nemožno uplatniť vyššie uvedené.

Predávajúci poučil spotrebiteľa - kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu Predávajúceho a spotrebiteľ - kupujúci mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

Tento reklamačný poriadok je platný od 20.1.2021.