

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **spoločnosti Komfos Prešov, s.r.o. ( ďalej len Predávajúci) platný od 1.6.2021**

Na zabezpečenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní väd tovaru zakúpeného prostredníctvom e-shopu Komfos Prešov, s.r.o., so sídlom na adrese Ľubochnianska 2, 080 06 Ľubotice (ďalej len Predávajúci) vydávame tento reklamačný poriadok:

#### **Článok I**

##### Prijatie reklamácie

Kupujúci má právo uplatniť zodpovednosť za vady reklamáciou u Predávajúceho na adrese na ul. Vihorlatská 1/A, 080 01 Prešov - budova ZOC MAX alebo prostredníctvom e-mailovej adresy [marketing@komfos.sk](mailto:marketing@komfos.sk). Viac informácií o spôsobe uplatnenia reklamácie možno nájsť v Článku V tohto Reklamačného poriadku.

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na adresu Predávajúceho, ak Predávajúci neurčí inak. Kupujúci má právo na uplatnenie reklamácie po predložení reklamovaného tovaru vrátane dokladu o kúpe. Predávajúci vystaví a odovzdá Kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, ktorý bude obsahovať aspoň dátum uplatnenia reklamácie, názov reklamovaného tovaru, dátum zakúpenia tovaru a cenu zakúpeného tovaru. Predávajúci tento doklad vydá Kupujúcemu v ním zvolenej forme napr. vo forme e-mailu alebo písomnej podobe.

Predávajúci je v súlade s ustanovením § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa povinný prijať reklamáciu na určenom mieste a počas celej prevádzkovej doby.

#### **Článok II**

##### Lehoty na uplatnenie reklamácie

Na tovary, ktoré majú na obale vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, si môže Kupujúci uplatniť právo na reklamáciu u Predávajúceho najneskôr do uplynutia tohto dátumu spotreby alebo minimálnej trvanlivosti.

V prípade vecí, ktoré sa rýchlo kazia sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva Kupujúceho zanikajú.

#### **Článok III**

##### Záruka

Záruka sa nevzťahuje na také vady, ktoré boli spôsobené bežným používaním alebo opotrebením tovaru alebo také vady, ktoré sa vyskytovali na tovare v čase predaja a Kupujúci na tieto vady Predávajúceho pri prevzatí neupozornil.

Kupujúci je povinný zakúpený tovar uskladňovať podľa inštrukcií na obale alebo takým spôsobom, ktorý je obvyklý a primeraný pre daný druh tovaru. V prípade, že bude jasne preukázateľné nedodržanie inštrukcii výrobcu zo strany Kupujúceho, reklamácia nebude

uznaná. Rovnako tak reklamácia nebude uznaná v prípade, ak bola vada zapríčinená nesprávnou manipuláciou a skladovaním.

#### Článok IV

##### Odstrániteľné vady

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená alebo aby bola vadná vec vymenená za vec bezvadnú. Predávajúci nie je povinný vec vymeniť, ak by mu tým vznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

##### Neodstrániteľné vady

Za neodstrániteľné sa považujú také vady, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne využívať ako tovar bez vady. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, má zákazník právo na výmenu tovaru alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť a má právo na vrátenie peňazí.

Vady potravín, vrátane ovocia a zeleniny, sa vždy považujú za neodstrániteľnú vadu.

#### Článok V

##### Zodpovednosť predávajúceho

1. Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar má požadovanú, prípadne právnymi predpismi stanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť, musí byť bez väd.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí zákazníkom alebo ktoré sa na tovare prejavia v záručnej dobe.
3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, na ktoré poskytol zľavy z ceny tovaru.
4. Ak Kupujúci uplatní právo zo zodpovednosti za vady u predávajúceho, je predávajúci povinný po riadnom preskúmaní rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní od uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak vybavovanie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, má Kupujúci rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.
5. Ak Kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať o preskúmanie rozhodnutia vedenie spoločnosti na adrese Ľubochnianska 2, 080 06 Ľubotice, ktoré je povinné v lehote do 10 dní zaujať k reklamácií konečné stanovisko a oznámiť ho kupujúcemu.
6. Ak Kupujúci nie je spokojný s rozhodnutím vedenia a.s. môže uplatniť svoje právo na súde.

#### Článok VI

##### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho (Komfos Prešov, s.r.o.) so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci (Komfos Prešov, s.r.o.) porušil jeho práva.

Ak predávajúci na žiadosť zákazníka odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č.391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim (Komfos Prešov, s.r.o.) je Slovenská obchodná inšpekcia alebo právnická osoba zapísaná v zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

Bližšie informácie nájdete:

[www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi](http://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi)

[www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)

## Článok VII

### Zodpovednosť kupujúceho

1. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len na taký tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci, a na ktorý sa vzťahuje záruka a bol zakúpený u Predávajúceho.
2. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol v dobe uzatvárania zmluvy upozornený Predávajúcim, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
3. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u Predávajúceho, a to ihneď po zistení vady.

## Článok VIII

### Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok a Predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia Kupujúceho.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 1.6.2021

V Ľuboticiach, dňa

1.6.2021

Miroslav Michel', EMBA  
konateľ spoločnosti