



## Reklamačný poriadok

Vydanie č.:


1

Strana 1 (celkom 6)

# Reklamačný poriadok

spoločnosti

**THUASNE SK, s.r.o.**

	Vypracoval	Posúdil a schválil
Meno a funkcia:	Ing. Soňa Rerková konateľ spoločnosti	Ing. Soňa Rerková konateľ spoločnosti
Dátum:	02.04.2020	02.04.2020
Podpis:		 <b>THUASNE SK, s.r.o.</b> Karadžičova 2 811 09 Bratislava IČO: 35851546 THUASNE IČ DPH: SK2020289370

## **1 Všeobecné ustanovenia**


- 1.1 Tento reklamačný poriadok vydáva spoločnosť THUASNE SK, s.r.o., so sídlom Karadžičova 2, 811 09 Bratislava, IČO: 35 851 546, ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vl. č.: 28171/B (ďalej len „**Dodávateľ**“).
- 1.2 Vzťah medzi Dodávateľom a odberateľom sa pri uplatňovaní reklamácií spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ustanoveniami tohto reklamačného poriadku. Dodávateľ a odberateľ týmto zhodne konštatujú, že ustanovenia reklamačného poriadku majú prednosť pred príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka s výnimkou kogentných noriem Obchodného zákonníka.
- 1.3 Dodávateľ si účinnosťou tohto reklamačného poriadku vyhradzuje právo na akúkoľvek zmenu jeho ustanovení pri rešpektovaní kogentných noriem Obchodného zákonníka a ostatných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.
- 1.4 Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa použijú na zodpovednostné vzťahy zo záruky za akosť len v tom prípade, ak Dodávateľ v súlade s Obchodným zákonníkom prebral záväzok, že ním dodávaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

## **2 Prevzatie tovaru a nebezpečenstvo škody na tovare, zodpovednosť za vady tovaru pri jeho dodaní**

- 2.1 Odberateľ je povinný riadne a včas dodaný tovar skontrolovať, čo najskôr po prechode nebezpečenstva za škodu na tovare (t. j. bezodkladne po prevzatí tovaru). V prípade omeškania odberateľa s prevzatím tovaru, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na odberateľa prvým dňom omeškania s prevzatím tovaru. Ak je Dodávateľ povinný podľa zmluvy odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste na prepravu tovaru odberateľovi, prechádza na odberateľa nebezpečenstvo škody na tovare jeho odovzdaním dopravcovi v tomto mieste. Ak kúpna zmluva zahŕňa povinnosť Dodávateľa odoslať tovar, ale Dodávateľ nie je povinný odovzdať tovar dopravcovi v určitom mieste, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na odberateľa, keď sa tovar odovzdá prvému dopravcovi na prepravu do miesta určenia.
- 2.2 Odberateľ je povinný prehládnuť dodaný tovar bez zbytočného odkladu po tom, ako sa dostal do jeho dispozície. Pokiaľ odberateľ pri prevzatí tovaru zistí, že dodaný tovar alebo jeho obal je mechanicky poškodený alebo zistí iné vady (napr. dodanie menšieho množstva tovaru alebo iného druhu tovaru, chýbajúca dokumentácia, a pod.) je povinný upovedomiť Dodávateľa o uvedenej skutočnosti a podľa vlastného uváženia je oprávnený tovar neprevziať. Ak odberateľ prevezme tovar s poškodeným obalom, tak poškodený obal už nie je možné následne reklamovať. Ak sa tovar

dodáva prostredníctvom dopravcu je odberateľ povinný v prípade mechanických poškodení tovaru alebo jeho obalu spísať s dopravcom zápis o škode (škodový protokol). Bez uvedeného písomného zápisu o škode (škodového protokolu) nie je možné uznať mechanické poškodenie tovaru alebo jeho obalu zo strany Dodávateľa.

- 2.3 V prípade, že odberateľ tovar neprehliadne alebo nezabezpečí riadne a včas jeho prehliadku v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare podľa ods. 2.1 tohto článku, môže odberateľ uplatniť nároky z väd zistených pri prehliadke, len keď hodnoverne preukáže, že tieto vady mal tovar už v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare. Prehliadku musí odberateľ vykonať takým spôsobom, aby zistil všetky vady, ktoré je možné zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti.
- 2.4 Odberateľ je povinný bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní po vykonaní prehliadky tovaru oznámiť Dodávateľovi všetky vady, ktoré zistil, resp. ktoré bolo možné pri vynaložení odbornej starostlivosti riadne a včas zistiť a zároveň v tejto lehote je povinný uplatniť aj nároky zo zodpovednosti za vady, inak tieto nároky zanikajú. V prípade rozdielu v množstve alebo druhu tovaru medzi údajmi v dodacom liste a skutočne dodaným tovarom je odberateľ povinný uhradiť cenu za dodanie väčšieho množstva tovaru alebo iného druhu tovaru v tom prípade, ak túto skutočnosť neoznámil podľa tohto bodu Dodávateľovi ani do 3 pracovných dní od prevzatia tovaru.
- 2.5 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru zistiteľných pri prehliadke, za ktoré Dodávateľ zodpovedá v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a tohto článku reklamačného poriadku, musí odberateľ u Dodávateľa uplatniť spôsobom a v lehotách podľa tohto reklamačného poriadku, inak mu tieto práva zanikajú.
- 2.6 Odberateľ je v prípade oprávnenej reklamácie oprávnený uplatniť nasledovné nároky:
- a) v prípade dodania menšieho množstva tovaru má odberateľ nárok požadovať dodanie chýbajúceho tovaru,
  - b) v prípade dodania iného druhu tovaru má odberateľ nárok požadovať dodanie správneho druhu tovaru,
  - c) v prípade poškodenia tovaru alebo jeho obalu má odberateľ nárok požadovať dodanie nepoškodeného tovaru alebo jeho obalu,
  - d) v prípade dodania tovaru bez príslušnej dokumentácie alebo nekompletnej dokumentácie má odberateľ nárok požadovať dodanie kompletnej príslušnej dokumentácie,
  - e) v prípade iných väd má odberateľ nárok požadovať odstránenie väd tovaru jeho opravou, resp. opravou vadnej časti, avšak v tomto prípade je Dodávateľ oprávnený vždy rozhodnúť, že namiesto odstránenia vady tovaru jeho opravou, resp. opravou vadnej časti dodá odberateľovi nový tovar alebo jeho časť.
- 2.7 Iné nároky zo zodpovednosti za vady tovaru než sú uvedené v ods. 2.6 tohto článku odberateľovi neprináležia.

	<b>Reklamačný poriadok</b>	Vydanie č.:	1
		Strana 4 (celkom 6)	

### **3 Záruka za akosť tovaru, záručná doba**

- 3.1 Dodávateľ poskytne záruku za akosť tovaru v dĺžke trvania záručnej doby, ktorá je určená výrobcom a ktorá je uvedená v návode na použitie daného tovaru alebo na obale tovaru. V prípade, ak bol k doručenému tovaru priložený záručný list, tak Dodávateľ poskytne záručnú dobu na daný tovar v dĺžke trvania, ktorá je uvedená v záručnom liste.
- 3.2 Záručná doba pri osobnom odbere začína plynúť dňom doručenia tovaru.
- 3.3 Záručná doba plynie aj po dobu, po ktorú odberateľ nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá Dodávateľ ako i počas uplatnenej reklamácie. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie väd z poskytnutej záruky.
- 3.4 Ak sa počas záručnej doby vyskytne u dodaného tovaru vada, za ktorú zodpovedá Dodávateľ a vzťahuje sa naň záruka, odberateľ má právo vadu reklamovať. Odberateľ je povinný uplatniť u Dodávateľa záručné vady bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 10 pracovných dní ako vady zistil alebo za dodržania odbornej starostlivosti mohol zistiť, inak nároky odberateľa z týchto väd tovaru zanikajú. Záručná vada musí byť Dodávateľovi oznámená a nároky vyplývajúce z vady tovaru uplatnené do konca záručnej doby.
- 3.5 Odberateľ má v prípade oprávnenej reklamácie právo na odstránenie záručnej vady opravou, ak to nie je možné alebo účelné, tak má právo na výmenu tovaru rovnakej alebo obdobnej akosti. Aj pri vadách tovaru, ktoré sú opraviteľné je Dodávateľ oprávnený vždy rozhodnúť o tom, že namiesto opravy tovaru sa odberateľovi reklamovaný tovar vymení za nový tovar. Pokiaľ je možná výmena vadnej súčasti tovaru, odberateľ má nárok na výmenu iba vadnej súčasti tovaru.
- 3.6 Záruka za akosť tovaru sa nevzťahuje najmä:
- a) na vady vzniknuté v súvislosti s nedodržaním návodu na použitie a iných pokynov výrobcu, resp. v súvislosti s chybnou obsluhou a používaním tovaru,
  - b) na vady vzniknuté v súvislosti s použitím tovaru na iný účel, než je tovar určený,
  - c) na mechanické poškodenia, ktoré nie sú dôsledkom vady tovaru a/alebo jeho komponentov,
  - d) na vady vzniknuté v súvislosti s nedodržaním pokynov na údržbu tovaru, resp. s vykonaním údržby neodborným spôsobom alebo s použitím nevhodných náhradných dielov a komponentov,
  - e) na vady vzniknuté výlučne alebo z časti zavinením odberateľa a/alebo konečného zákazníka,
  - f) na vady vzniknuté v súvislosti s neodbornými úpravami, opravami alebo inými zásahmi do integrity alebo konštrukcie tovaru,
  - g) na vady, pre ktoré bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny,
  - h) na vady vzniknuté pôsobením vyššej moci,
  - i) na iné prípady, pri ktorých záruku vylúčil výrobca.

3.7 Iné nároky zo zodpovednosti za vady tovaru na základe poskytnutej záruky než sú uvedené v ods. 3.5 tohto článku odberateľovi neprináležia.

#### **4 Spôsob uplatnenia reklamácie, vybavenie reklamácie**

4.1 Odberateľ reklamáciu podľa tohto reklamačného poriadku u Dodávateľa uplatňuje písomne na adrese: Mokráň záhon 4, 821 04 Bratislava, elektronicky na e-mailovej adrese: [objednavky@thuasne.sk](mailto:objednavky@thuasne.sk) alebo osobne na adrese: Mokráň záhon 4, 821 04 Bratislava. Všetky spôsoby uplatnenia reklamácie sú rovnocenné.

4.2 K uplatneniu reklamácie je odberateľ povinný úplne, pravdivo a čitateľne vyplniť reklamačný list, ktorý obsahuje nasledovné údaje:

- a. názov odberateľa,
- b. identifikačné číslo organizácie (IČO) odberateľa,
- c. číslo a dátum Dodávateľom vystavenej faktúry odberateľovi, ktorú Dodávateľ odberateľovi vystavil za reklamovaný tovar,
- d. veľkosť reklamovaného tovaru a materiál, z ktorého je reklamovaný tovar vyrobený,
- e. výrobné číslo reklamovaného tovaru,
- f. katalógové číslo (kód ZP) reklamovaného tovaru,
- g. dôvod reklamácie tovaru,
- h. uplatnený nárok podľa tohto reklamačného poriadku,
- i. fotodokumentáciu reklamovanej vady,
- j. telefonický kontakt odberateľa.

Súčasne s reklamačným listom je odberateľ povinný doručiť Dodávateľovi reklamovaný tovar na posúdenie na adresu: Mokráň záhon 4, 821 04 Bratislava. To neplatí, ak na vybavenie reklamácie nie je potrebné posúdiť vlastnosti tovaru (napr. reklamácia neúplnej dokumentácie, a pod.).

Prílohami reklamačného listu sú:


- a. kópia faktúry,
- b. kópia dodacieho listu,
- c. kópia záručného listu, ak bol pri predaji tovaru vystavený,
- d. kópia zápisu o škode (škodového protokolu) spísaného s dopravcom, ak sa reklamujú vady zistiteľné pri prevzatí tovaru a dodanie tovaru bolo realizované prostredníctvom dopravcu.

V prípade, ak odberateľ reklamovaný tovar predal konečnému zákazníkovi, ktorý u odberateľa tento tovar následne reklamoval, tak odberateľ je povinný k reklamačnému listu priložiť aj:

- a. kópiu dokladu o predaji reklamovaného tovaru tomuto konečnému zákazníkovi,
- b. kópiu reklamačného protokolu spísaného so zákazníkom, z ktorého bude zrejmý dátum uplatnenia reklamácie a dôvod reklamácie,

c. kópia potvrdeného záručného listu odovzdaného konečnému zákazníkovi.

- 4.3 V prípade, ak reklamačný list nebude obsahovať všetky úplne, pravdivo a čitateľne vyplnené údaje uvedené v bode 4.2 tohto článku alebo ak nebudú k reklamačnému listu priložené všetky prílohy uvedené v tomto bode, tak Dodávateľ naň nemusí prihliaďať. Podľa okolností konkrétneho prípadu je Dodávateľ oprávnený vyzvať odberateľa na odstránenie nedostatkov reklamačného listu, resp. jeho príloh.
- 4.4 Reklamovaný tovar musí odberateľ vrátiť v pôvodnom stave, nepoškodený, nepopísaný. Odberateľ je povinný odoslať tovar v takom balení, aby nedošlo k mechanickému poškodeniu počas prepravy. Dodávateľ odporúča zasielať reklamovaný tovar v originálnom balení, antistatických obaloch, a pod. Náklady na doručenie tovaru Dodávateľovi za účelom posúdenia oprávnenosti reklamácie ako i iné prípadné náklady spojené s reklamáciou znáša odberateľ. Tovar odoslaný na reklamáciu formou dobierky nebude prijatý.
- 4.5 Pri nedodržaní niektorej z požiadaviek uvedených v tomto článku, reklamovaný tovar bude bez posúdenia odoslaný na náklady odberateľa späť na adresu uvedenú na obale tovaru.
- 4.6 V prípade riadne a včas uplatnenej reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku sa Dodávateľ bude zaoberať touto reklamáciou a posúdi jej opodstatnenosť. Dodávateľ reklamácie vybavuje priebežne, spravidla v lehote 30 dní odo dňa prijatia reklamácie, doručenia reklamovaného tovaru na posúdenie. Lehota na vybavenie reklamácie je len orientačná a môže byť opakovane jednostranne predĺžovaná Dodávateľom, a to bez potreby oznámiť túto skutočnosť odberateľovi. Odberateľ je oprávnený priebežne sa informovať u Dodávateľa o stave reklamácie a o predpokladanom termíne jej ukončenia.
- 4.7 Dodávateľ si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu na základe rozhodnutia odborného zástupcu Dodávateľa alebo posudku výrobcu.
- 4.8 O spôsobe vybavenia reklamácie Dodávateľ informuje odberateľa. Ak bola reklamácia posúdená ako opodstatnená a reklamovaný tovar bol v reklamačnom konaní odovzdaný do dispozície Dodávateľa, tak bezodkladne po ukončení reklamácie Dodávateľ vráti odberateľovi tovar s odstránenou reklamovanou vadou (v prípade opravy tovaru) alebo nový tovar (v prípade výmeny tovaru). Odberateľ potvrdí Dodávateľovi prevzatie opraveného tovaru.
- 4.9 V prípade neopodstatnenej reklamácie bude tovar vrátený späť odberateľovi. Dodávateľ si vyhradzuje právo požadovať od odberateľa úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s riešením takejto reklamácie (napr. posúdenie špecializovaného ústavu, expertíza znalca, viacnásobné prepravné náklady spojené s riešením reklamácie, a pod.).

	<b>Reklamačný poriadok</b>	Vydanie č.:	1
		Strana 7 (celkom 6)	
<b>5 Osobitné ustanovenia</b>			
5.1 Od momentu zistenia vady až do odovzdania reklamovaného tovaru na reklamačné konanie je odberateľ povinný reklamovaný tovar uskladniť oddelene od ostatného tovaru a nepoužívať ho k ďalšiemu predaju.			
5.2 V prípade opodstatnenej reklamácie sa Dodávateľ a zhotoviteľ v zmysle § 379 Obchodného zákonníka výslovne dohodli, že náhrada akejkoľvek majetkovej škody, ktorá by bola spôsobená Dodávateľom alebo dodaným vadným tovarom, alebo ktorá by vznikla odberateľovi alebo tretej osobe ako dôsledok porušenia povinnosti Dodávateľa, je obmedzená výlučne na náhradu skutočnej škody, a to do výšky kúpnej ceny tovaru bez DPH. Za majetkovú škodu sa považujú aj náklady odberateľa, ktoré vznikli (vzniknú) v dôsledku vadnosti tovaru a v súvislosti s odstraňovaním škôd spôsobených reklamovaným tovarom.			
<b>6 Počas trvania aktuálnej mimoriadnej situácie spôsobenej šírením vírusu s označením SARS-CoV-2, spôsobujúceho ochorenie COVID-19, Dodávateľ nebude vybavovať reklamácie uplatnené z dôvodov ako napríklad:</b>			
<b>a. zle objednaný tovar,</b>			
<b>b. zle vybratá veľkosť alebo</b>			
<b>c. z dôvodu neprevzatia dodaného tovaru pacientom.</b>			
<b>Uvedené obmedzenie bol Dodávateľ nútený prijať z dôvodu potreby zvýšenej ochrany pred nakazením vírusom SARS-CoV-2.</b>			