

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **MIPA Autolack, s.r.o.**, pre právnické osoby v zmysle ustanovení §§ 441 a nasl. Obchodného zákonníka.

Tento reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti **MIPA Autolack, s.r.o.**, so sídlom **Hraničná 3586/26, 058 01 Poprad, IČO : 36 481 751**, zapísanej v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Prešov, v odd. Sro, vo vl. č. 13715/P, slúži pre riešenie prípadných reklamácií v súvislosti s vadami tovaru z obchodnej ponuky tejto spoločnosti predávaných obchodným partnerom, upravuje vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim. Kupujúci prijíma platnosť tohto reklamačného poriadku dňom potvrdenia objednávky od predávajúceho, a vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim pri uplatňovaní reklamácií sa riadi príslušnými ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb., v platnom znení.

### Čl. I.

Všeobecné ustanovenia.

1. Predávajúci je povinný kupujúcemu spolu s predávaným tovarom dodať aj všetky potrebné doklady vzťahujúce sa na tovar a umožniť kupujúcemu nadobudnúť vlastnícke právo k predávanému tovaru.
2. Predávajúci je povinný kupujúcemu dodať tovar v množstve, kvalite a vyhotovení, ktoré určuje zmluva, pripraviť ho na prepravu vhodným spôsobom a spolu s tovarom odovzdať kupujúcemu aj doklady potrebné pre prevzatie a užívanie tovaru.
3. Kupujúci vlastnícke právo k tovaru nadobudne okamžite po jeho dodaní od predávajúceho a po vyplatení jeho celej kúpnej ceny predávajúcemu.
4. Pre podstatné porušenie zmluvy zo strany predávajúceho sa predpokladá, že predávajúci v čase uzatvárania zmluvy vedel, alebo s prihliadnutím na účel zmluvy vedieť mal a mohol, že druhá strana nebude mať záujem na plnení zo strany predávajúceho pri takomto porušení zmluvy. Ak kritéria podstatného porušenia zmluvy nebudú naplnené, ide o nepodstatné porušenie zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že ide o nepodstatné porušenie zmluvy.
5. Škodou na veci sa rozumie strata, zničenie, poškodenie alebo znehodnotenie veci bez ohľadu na to z akých príčin ku škode došlo.

### Čl. II.

Nebezpečenstvo škody na tovare.

1. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v momente prevzatia tovaru od predávajúceho, alebo ak tak neurobí včas, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci poruší zmluvu tým, že tovar neprevezme.
2. Ak má kupujúci prevziať tovar od inej osoby než je predávajúci, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho v čase určenom na dodanie tovaru, ak sa v tom čase umožnilo kupujúcemu nakladať s tovarom a o tejto možnosti kupujúci vedel.
3. Ak je predávajúci podľa zmluvy povinný odovzdať dopravcovi v určitom mieste na prepravu tovar kupujúcemu, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho odovzdaním dopravcovi na tomto mieste.
4. Ak kúpna zmluva zahŕňa povinnosť predávajúceho odoslať tovar, ale predávajúci nie je povinný odovzdať tovar v určitom mieste, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, keď sa tovar odovzdá prvému dopravcovi na prepravu do miesta určenia.
5. Škoda na tovare, ktorá vznikla po prechode jej nebezpečenstva na kupujúceho, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže ku škode na tovare došlo v dôsledku porušenia povinnosti predávajúceho. Tieto účinky nenastanú, ak kupujúci využil svoje právo požadovať dodanie náhradného tovaru alebo od zmluvy odstúpiť.

### Čl. III.

Vady tovaru.

1. Ak predávajúci poruší svoju povinnosť vyplývajúcu mu z čl. I., odst. 2, tohto reklamačného poriadku, má tovar vady. Za vady tovaru sa považuje aj dodanie iného

tovaru než určuje zmluva, a vady v dokladoch potrebných k užívaniu tovaru.

2. Ak z prepravného dokladu, dokladu o odovzdaní tovaru alebo vyhlásenia predávajúceho vyplýva, že dodáva tovar v menšom množstve alebo len časť tovaru, nevzťahujú sa na chýbajúci tovar ustanovenia o vadách tovaru.

3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých kupujúci v čase uzavretia zmluvy vedel, alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola zmluva uzavretá, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré mal podľa zmluvy mať.

4. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo záruky za akosť týmto nie sú dotknuté.

5. Predávajúci zodpovedá tiež za akékoľvek vady, ktoré vzniknú po tejto dobe, ak je spôsobená porušením jeho povinností.

#### **Čl. IV.**

Záruka za akosť.

1. Zárukou za akosť tovaru preberá predávajúci písomne záväzok, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

2. Prevzatie záväzku zo záruky môže vyplývať zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho, najmä vo forme záručného listu. Účinky prevzatia tohto záväzku má aj vyznačenie dĺžky záručnej doby alebo doby trvanlivosti alebo použiteľnosti dodaného tovaru na jeho obale. Ak je v zmluve alebo záručnom liste predávajúceho odlišná záručná doba, platí táto doba.

3. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia.

Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

4. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci, alebo osoby, ktorých pomocou plnil predávajúci svoj záväzok.

5. Predávajúci sa zbaví zodpovednosti zo záruky za akosť tovaru ak preukáže, že vada vznikla až po uplynutí záručnej doby. Zodpovednosť predávajúceho za vady sa týka iba tých väd, ktoré vznikli počas záručnej doby.

#### **Čl. V.**

Povinnosti kupujúceho.

1. Kupujúci je povinný prezrieť si tovar podľa možností čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare, pričom sa prihliada na povahu tovaru.

2. Ak je tovar predávajúcemu odosielaný, môže sa prehliadka tovaru odložiť až do doby, keď je tovar dopravený do miesta určenia.

3. Ak kupujúci neprezrie, alebo nezariadi, aby sa tovar prevzal v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

#### **Čl. VI.**

Reklamácia väd.

1. Kupujúci je povinný podať predávajúcemu správu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom,

- čo sám vady zistil,

- čo kupujúci pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare,

- čo najskôr po doručení tovaru do miesta určenia.

2. Ak kupujúci túto povinnosť voči predávajúcemu nesplní, a oznámenie väd dodaného

tovaru nevykoná v zákonom stanovenej lehote, právo kupujúceho z väd tovaru sa v súdnom konaní priznať nemôže.

#### **Čl. VII.**

Nároky z väd tovaru pri podstatnom porušení zmluvy.

1. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže kupujúci

- požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, resp. dodanie chýbajúceho tovaru,
- požadovať odstránenie väd tovaru opravou tovaru, ak sú vady odstraniteľné,
- požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny
- odstúpiť od zmluvy.

2. Voľba medzi týmito nárokmi z väd tovaru patrí kupujúcemu len, ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po takomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho. V opačnom prípade má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

3. Ak sa preukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo, že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci túto skutočnosť oznámil.

4. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote, alebo ak pred jej uplynutím oznámi kupujúcemu, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

#### **Čl. VIII.**

Nároky z väd tovaru pri nepodstatnom porušení zmluvy.

1. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať :

- dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru,
- zľavu z kúpnej ceny.

2. Ak kupujúci požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie väd uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody.

3. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v tejto lehote, môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, na čo však predávajúceho musí vopred upozorniť.

4. Pokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy podľa predchádzajúceho odst., je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojho rozhodnutia opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru. Zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie kupujúcemu spôsobiť vynaloženie neprimeraných nákladov.

5. Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci požadovať, aby na jeho náklad kupujúci vrátil vymieňaný tovar v stave v akom mu ho dodal.

6. Nárok na zľavu z kúpnej ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal mať tovar bez väd a hodnotou, ktorú mal mať tovar s vadami, pričom pre určenie hodnôt je rozhodujúci čas, v ktorom sa riadne plnenie malo uskutočniť.

#### **Čl. IX.**

Osobitné ustanovenia o účinkoch odstúpenia od kúpnej zmluvy.

1. Kupujúci môže od zmluvy odstúpiť len ak predávajúcemu vady tovaru včas oznámil.

2. Účinky odstúpenia od zmluvy nevzniknú ani nezaniknú, ak kupujúci nemôže tovar vrátiť v stave v akom ho od predávajúceho dostal. Toto však neplatí, ak

- nemožnosť vrátenia tovaru v stave v akom ho kupujúci dostal nie je spôsobené konaním alebo opomenutím kupujúceho, alebo
- k zmene stavu tovaru došlo v dôsledku prehliadky riadne vykonanej za účelom

zistenia vád tovaru,

- pred objavením vád kupujúci tovar alebo jeho časť predal, alebo tovar úplne alebo z časti spotreboval, alebo ho pozmenil pri jeho obvyklom použití.

3. V prípadoch uvedených v odst. 2/ písm. c/ je kupujúci povinný vrátiť nepredaný, nespotrebovaný alebo pozmenený tovar a poskytnúť predávajúcemu náhradu do výšky, v ktorej mal z uvedeného použitia prospech.

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **MIPA Autolack, s.r.o.**, pre **spotrebiteľov** v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o alternatívnom riešení sporov a ostatných príslušných platných právnych predpisov.

Tento reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti **MIPA Autolack, s.r.o.**, so sídlom **Hraničná 3586/26, 058 01 Poprad, IČO : 36 481 751**, zapísanej v Obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Prešov, v odd. Sro, vo vl. č. 13715/P, slúži pre riešenie vzťahov medzi dodávateľom a spotrebiteľom, pri uplatňovaní reklamácií v zmysle ustanovení Zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, Zák. č. 250/2007 Z.z., zákona o ochrane spotrebiteľa a Zák. č. 391/2015 Z.z., zákona o alternatívnom riešení sporov zo spotrebiteľských zmlúv.

### ČI. I.

Všeobecné ustanovenia.

1. Dodávateľ a spotrebiteľ zhodne konštatujú, že ustanovenia tohto reklamačného poriadku majú prednosť pred príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o spotrebiteľskom riešení sporov zo spotrebiteľských zmlúv a inými právnymi predpismi, s výnimkou uplatnenia kogentných noriem z týchto právnych predpisov.

2. Spotrebiteľ súhlasí so záručnými a reklamačnými podmienkami dodávateľa dňom potvrdenia jeho objednávky dodávateľovi.

### ČI. II.

Zodpovednosť za vady.

1. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom od dodávateľa, a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

2. Všeobecná záručná doba na predaný tovar je v dĺžke minimálne 24 mesiacov. V prípadoch, kedy samotná povaha tovaru predurčuje jeho rýchle opotrebenie a neumožňuje tovar dlhšie užívať ( napr. spotrebovanie tovaru ), zo samotnej povahy tohto tovaru nie je možné na takýto druh tovaru uplatniť záručnú dobu v trvaní prvej vety tohto odst.

3. Dodávateľ v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže poskytnúť záruku nad rámec všeobecnej záručnej doby, pričom podmienky a rozsah záruky uvedie v záručnom liste.

4. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak má zakúpený tovar do prevádzky zaviesť tretia osoba, začne záručná doba plynúť až dňom uvedenia tovaru do prevádzky, ak spotrebiteľ objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie tejto služby potrebnú spoluprácu.

5. Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po vybavení reklamácie bol povinný vec prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru, alebo jeho časti za nový tovar, alebo jeho časť, začne plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového tovaru alebo jeho časti.

6. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

7. Záruka poskytovaná v záručnej dobe sa nevzťahuje na vady tovaru vzniknuté používaním tovaru v nevhodných prevádzkových podmienkach, nadmerným zaťažovaním tovaru alebo používaním tovaru spôsobom, ktorý je v rozpore

s dokumentáciou, návodom na jeho použitie, neodbornou obsluhou či zanedbanou starostlivosťou o tovar a tiež vyššou mocou a meteorologickými vplyvmi.

### Čl. III.

Spôsob vybavenia reklamácie.

1. Spotrebiteľ si uplatňuje právo na opravu zakúpeného tovaru v sídle – mieste podnikania dodávateľa. Ak je v záručnom liste alebo zozname záručných stredísk uvedená tretia osoba určená na opravu takéhoto tovaru, spotrebiteľ si takéto právo uplatní v tomto stredisku.
2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady tovaru, t. j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú zľavu si spotrebiteľ uplatní v sídle – mieste podnikania dodávateľa.
3. Spotrebiteľ je povinný vady tovaru u dodávateľa bez zbytočného odkladu, inak právo spotrebiteľa na bezplatné odstránenie vady tovaru zaniká. V mieste určenom na prijímanie reklamácií je dodávateľ povinný zabezpečiť osobu poverenú na vybavovanie reklamácií.
4. Pri predkladaní tovaru na reklamáciu je spotrebiteľ povinný predložiť doklad o kúpe tovaru a prípadne inú dokumentáciu súvisiacu s kúpou tovaru ( záručný list, návod na použitie a pod. ), prípadne iným spôsobom preukázať, že tovar bol zakúpený u dodávateľa.
5. Dodávateľ, resp. záručné stredisko vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie – v písomnej forme, v ktorom je povinný presne označiť vady tovaru a poučiť spotrebiteľa o jeho právach. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady tovaru uvedené v potvrdení o uplatnení reklamácie.
6. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka si uplatní, dodávateľ alebo záručné stredisko je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania a v odôvodnených prípadoch, najmä ak to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní od začiatku reklamačného konania. Reklamačné konanie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie spotrebiteľom. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie je dodávateľ povinný informovať spotrebiteľa tak, aby preukázateľne došlo k doručeniu tejto informácie spotrebiteľovi.
7. Spotrebiteľ nemá právo uplatniť záruku na vady tovaru, na ktoré bol pri uzatváraní kúpnej zmluvy dodávateľom upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých kúpna zmluva bola uzavretá, musel vedieť.
8. Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, má spotrebiteľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje dodávateľ alebo záručné stredisko, a títo sú povinní vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak ide o vadu, ktorú odstrániť nie je možné, a ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Spotrebiteľ má právo na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
9. Dodávateľ si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar iným obdobným tovarom s porovnateľnými technickými parametrami.
10. Akékoľvek prepravné náklady súvisiace s uplatnením si reklamácie u dodávateľa resp. záručného strediska znáša spotrebiteľ, ak nie je dohodnuté inak. V prípade oprávnenej reklamácie znáša náklady s prepravou opraveného tovaru dodávateľ resp. záručné stredisko. Ak sa v zmysle príslušných zákonných ustanovení nejedná o reklamáciu, znáša náklady spojené s prepravou spotrebiteľ. Náklady súvisiace s opravou reklamovaného tovaru po uplynutí záručnej doby znáša v plnom rozsahu spotrebiteľ.

#### **Čl. IV.**

Alternatívne riešenie sporov.

Spotrebiteľ má právo žiadať dodávateľa o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, akým dodávateľ vybavil reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva. Ak dodávateľ reaguje na takúto žiadosť zamietavo, alebo do 30 dní na takúto žiadosť neodpovie, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia tohto sporu v zmysle Zák. č. 391/2015 Z.z.

#### **Čl. V.**

Záverečné ustanovenia.

1. Dodávateľ týmto reklamačným poriadkom v zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o alternatívnom riešení sporov a iných príslušných právnych predpisov, riadne a včas informuje spotrebiteľa o jeho právach a spôsobe uplatnenia si nárokov zo zodpovednosti za vady tovarov nadobudnutých na základe kúpnej zmluvy od dodávateľa.
2. Dodávateľ si s účinnosťou tohto reklamačného poriadku vyhradzuje právo na akékoľvek zmeny jednotlivých ustanovení pri rešpektovaní príslušných právnych noriem platných pre Slovenskú republiku.