**REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE ZÁKAZNÍKOV**

Pre zákazníkov – spotrebiteľov spoločnosti ELPOS, s.r.o v znení účinnom od 13.3.2017.

**Článok 1**
**Základné ustanovenia**
1.1 Spoločnosť ELPOS s.r.o (ďalej len „ Elpos s.r.o“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade so Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade so Zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj ako „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.
1.2 Spotrebiteľom sa na účel tohto reklamačného poriadku rozumie kupujúci - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
1.3 Spotrebiteľskou zmluvou je na účel tohto reklamačného poriadku každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára podnikateľ - predávajúci so spotrebiteľom, ak pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná predávajúci v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.
1.4 Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v prevádzkarni spoločnosti Elpos s.r.o a zároveň je dostupný aj elektronicky na internetových stránkach spoločnosti Elpos s.r.o.

**Článok 2**
**Zodpovednosť za vady predaného tovaru**
2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
2.2 Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2.3 Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
2.4 Záručná doba:
a) je všeobecne 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
b) v prípade použitého (zánovného) tovaru môže byť kratšia, a to na základe vzájomnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim, avšak nie menej ako 12 mesiacov.
c) v prípade tovaru, ktorý je určený na to, aby sa užíval po dlhšiu dobu, môže byť dlhšia ako 24 mesiacov ak to stanovujú osobitné predpisy. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky.
d) v prípade servisných prác je 3 mesiace, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
2.5 Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou - záručný list. Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe (napr. pokladničný blok z registračnej pokladnice).
2.6 Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
2.7 Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom. Podmienky a rozsah takejto záruky určí predávajúci v záručnom liste.
2.8 Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
2.9 Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy (reklamácie) bol povinný tovar prevziať. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
2.10 Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
2.11 V prípade, že predávajúci pri kúpe tovaru ponúka kupujúcemu k tovaru bezodplatne iný tovar, nezodpovedá za prípadné vady tohto tovaru. Ak si je predávajúci vedomý vád tovaru, ktorý bol ponúknutý bezodplatne, je povinný kupujúceho pri ponuke takéhoto tovaru na to upozorniť. Kupujúci má právo takýto bezodplatný tovar vrátiť avšak bez nároku na nový. Ak kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť kupujúcemu všetko plnenie vrátane tovaru, ktorý získal od predávajúceho bezodplatne ako súčasť predaja tovaru.
2.12 Záruka poskytovaná v záručnej dobe sa nevzťahuje na neautorizovaný software, vady spôsobené počítačovými vírusmi, vady tovaru v prípade neodbornej inštalácie, neodborného obsluhovania či zanedbania starostlivosti o tovar, ak má tovar odstránené alebo poškodené výrobné číslo, ak bol mechanicky poškodený po jeho prevzatí, poškodený v dôsledku prevádzkovania v nevhodných podmienkach, vystavený chemicky agresívnemu prostrediu, vysokej teplote elektrickému alebo magnetickému poľu, ak má odstránenú plombu alebo ak bol poškodený živelnou pohromou, poruchou elektrického prúdu alebo tým, že kupujúci používal a manipuloval s tovarom v rozpore s návodom na použitie a v rozpore so záručnými podmienkami výrobcu. Za používanie v rozpore s návodom a záručnými podmienkami sa rozumie aj používanie neoriginálneho alebo predávajúcim neschváleného príslušenstva tovaru, ktorým sú najmä batérie, hadice odsávania, vysokotlakové hadice, sacie lišty a stierky, zametacie disky, kefy a pod. Záruka v záručnej dobe sa taktiež nevzťahuje na vady tovaru v prípade, ak sa počítačový program (software) u ktorého došlo k registrácii prostredníctvom prideleného registračného kódu, stal pre iného neupotrebiteľným z dôvodu spotrebovania práva. Záručná doba sa tiež nevzťahuje na spotrebný tovar, u ktorého došlo jeho užívaním k jeho spotrebe.
2.13 Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci písomne dohodli podľa bodu 2.4 písm. b).

**Článok 3**
**Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady tovaru**
(Reklamácie)
3.1 Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby alebo u určenej osoby. Adresy a telefónne kontakty prevádzkarní predávajúceho alebo záručných servisov nájde kupujúci na internetových stránkach predávajúceho alebo priamo v jeho prevádzkach.
3.2 Pri uplatňovaní reklamácie kupujúci popíše dôvod reklamácie a predloží originál dokladu o kúpe reklamovaného tovaru, príp. záručný list. V popise dôvodu reklamácie je kupujúci povinný určito a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva, ktoré si voči predávajúcemu zo zodpovednosti za vady uplatňuje, ako aj e-mailovú adresu alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie a príp. tiež telefonický kontakt.
3.3 O prijatí reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu potvrdenie.  Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.

**Článok 4**
**Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady**
4.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
4.2 Predávajúci je oprávnený vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, vymeniť danú súčasť, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru.
4.3 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.
4.4 Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň tretíkrát) po oprave alebo pre väčší počet vád (aspoň 3 vady) tovar riadne užívať, je kupujúci oprávnený požadovať výmenu tovaru, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
4.5 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
4.6 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ktorá však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
4.7 Ak predávajúci predáva vadný alebo použitý tovar za zníženú cenu z tohto dôvodu, kupujúci nie je oprávnený reklamovať vadu, pre ktorú bola cena znížená. Ak má však predmetný tovar so zníženou cenou ďalšiu (inú) vadu, nesúvisiacu so zníženou cenou, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
4.8 Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

**Článok 5**
**Spôsob vybavenia reklamácie**
5.1 Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru, vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
5.2 Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pritom je viazaný rozhodnutím kupujúceho o tom, ktoré z práv v zmysle Článku 4 uplatňuje. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
5.3 O určení spôsobu vybavenia reklamácie je predávajúci oprávnený informovať kupujúceho odoslaním správy na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
5.4 Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
5.5 Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
5.6 Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a predávajúci ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe kupujúcim, náklady odborného posúdenia, 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 vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie.
5.7 Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

**Článok 6**
**Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**
6.1 V prípade, že kupujúci nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci 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 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 právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
6.2 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi.
6.3 Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk).
6.4 Kupujúci je oprávnený obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov kupujúci spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (www.esc-sr.sk), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
6.5 Kupujúci môže návrh na alternatívne riešenie svojho sporu podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.
6.6 Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby bolo možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom formulára, ktorý zverejní na svojom webovom sídle. Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie sporov zo zmlúv uzatváraných prostredníctvom elektronických zariadení, je povinný zverejniť na svojom webovom sídle aj odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov na internetovej stránke EÚ http://ec.europa.eu/consumers/odr/.
6.7 Alternatívne riešenie sporov vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný oprávnený subjekt môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie konania o alternatívnom riešení sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.
6.8 Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.
6.9 Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

**Článok 7**
**Záverečné ustanovenia**
7.1 Všetky ustanovenia reklamačného poriadku predávajúceho sú v súlade so Zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, Zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, Zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských zmlúv a o zmene a doplnení niektorých zákonov ako aj s ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky.
7.2 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na všetky zmluvy uzavierané prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku ako je najmä elektronická objednávka, neadresovaná tlačovina, ponukový katalóg alebo inzercia v tlači s formulárom objednávky, ak je ich predmetom predaj  tovaru alebo poskytnutie služby spoločnosťou Elpos s.r.o.
7.3 Spoločnosť Elpos s.r.o si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku.
7.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 13.3.2017 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov.

Kontakt:
ELPOS, s.r.o.
Štefánikova 1470/50
905 01 Senica

Tel: 034/ 651 7377 E-mail: elpos@elpos.sk