

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK obchodnej spoločnosti**

**QEX, a.s., Brnianska 1, 911 05 Trenčín, IČO: 00587257  
(ďalej: „QEX“)**

### **Čl. I. Úvodné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok upresňuje postup spotrebiteľa a QEX v prípade, že napriek vynaloženému všestrannému úsiliu QEX o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru alebo vykonanej služby, vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaného tovaru alebo služby. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na služby zodpovedajúce pomenovaniu „dielo“ v zmysle platných právnych predpisov.

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s platnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka (zákona č.40/1964 Zb.), a zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, ako aj v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

### **Čl. II. Právo na uplatnenie reklamácie**

Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, v správnom množstve a dohodnutej cene. Spotrebiteľ zakupuje tovar s ohľadom na účel jeho používania, prevedenie, materiálové zloženie, spôsob ošetrovania; pred požiadavkou na vykonanie služby berie do úvahy účel služby, spôsob, čas, miesto jej vykonania, použité materiály a výrobky k poskytnutiu služby, cenu za vykonanú službu a iné okolnosti, potrebné k účelu realizácie služby.

Spotrebiteľ má právo reklamovať chyby, ktoré sa vyskytli na tovare alebo v poskytnutej službe.

### **Čl. III. Podmienky reklamácie**

- a) Dĺžka a záruky u tovaru a služieb v mesiacoch je uvedená na záručnom liste, faktúre, obale tovaru, alebo dodacom liste. Ak nie je vyznačená záručná doba u niektorej položky tovaru, alebo u niektorej služby, tak sa poskytuje záruka na 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov (výnimkou sú výrobky s obmedzenou záručnou dobou, vid' bod 2, odsek p). Záručná doba začína dňom prevzatia tovaru alebo služby spotrebiteľom, okrem prípadu, kedy má kúpený tovar uviesť do prevádzky iná osoba ako QEX – vtedy záručná doba začína plynúť od uvedenia veci (tovaru) do prevádzky, ak spotrebiteľ objednal uvedenie do prevádzky do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol súčinnosť pri sprevádzkovaní veci (tovaru). Ak si zákazník neprevezme tovar v dohodnutom termíne, začína plynúť záručná doba odo dňa, kedy QEX oznámil zákazníkovi, že tovar je pripravený na prevzatie. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave a jej dĺžka je doba od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak neurobil. V prípade výmeny tovaru nemusí spotrebiteľ dostať úplne nový výrobok, ak vymenený výrobok bude mať rovnaké alebo lepšie parametre ako reklamovaný tovar (vid' písm. g).
- b) Záruka sa vzťahuje na materiálové a výrobné vady tovaru ako aj na všetky viditeľné aj skryté poškodenia tovaru, ktoré nie sú zlučiteľné s jeho funkčnosťou, úžitkovými a estetickými vlastnosťami. Záruka na službu sa poskytuje na chyby služby, ktoré nie sú zlučiteľné s jej funkčnosťou. U tovaru, kde je to nevyhnutné, vystaví QEX záručný list, ktorý spotrebiteľ obdrží spolu s tovarom. U ostatného tovaru, alebo u služby spotrebiteľ preukazuje pôvod tovaru faktúrou, alebo

dodacím listom, alebo dokladom o zaplatení tovaru alebo služby. Ak spotrebiteľ nepreukáže pôvod tovaru alebo služby niektorým z uvedených dokladov, QEX reklamáciu neuzná.

- c)** Spotrebiteľ je povinný si tovar prezrieť po jeho prevzatí bez zbytočného odkladu. Prevzatie rozumieme odovzdanie tovaru alebo služby spotrebiteľovi. Zároveň je spotrebiteľ povinný oznámiť QEX ihneď po uskutočnení kontroly dodaného tovaru všetky nedostatky (poškodenia), ktoré zistil, alebo ktoré pri odbornej kontrole bolo možné zistiť. Pri zistení rozdielu v množstve alebo druhu tovaru s údajmi na faktúre či dodacom liste, je nevyhnutné informovať o tomto stave QEX do troch pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru alebo služby.
- d)** Spotrebiteľ je povinný oznámiť zistené a reklamované nedostatky QEX písomne na adresu QEX, a.s., Brnianska č. 1, 911 05 Trenčín. Spotrebiteľ môže využiť aj reklamačný formulár, ktorý je na internetovej stránke QEX [www.qex.sk](http://www.qex.sk). V oznámení spotrebiteľ musí uviesť zistené nedostatky (charakteristika ako sa prejavujú) a musí uviesť nárok, ktorý v dôsledku chyby uplatňuje. Na reklamáciu poskytnutej služby je potrebné špecifikovať službu. Pre úspešné začatie reklamačného konania je spotrebiteľ povinný dodať všetky potrebné informácie, ktoré sú spojené s podstatou preverenia samotnej reklamácie zo strany QEX. Na vyžiadanie QEX spotrebiteľ dodá potrebné dôkazy (dokladový materiál, podrobnejší popis chyby atď.) QEX písomnou formou alebo ústnou formou. Spotrebiteľ v dôsledku poškodenia tovaru môže uplatniť nasledujúce kroky: dodanie chýbajúceho tovaru, oprava tovaru, výmena poškodeného tovaru, primeranú zľavu z nákupnej ceny tovaru, odstúpenie od zmluvy (nárok na odstúpenie od zmluvy je uskutočniteľný iba v prípade, ak ani jedno z predchádzajúcich riešení nie je realizovateľné alebo sa jedná o neodstrániteľnú chybu výrobu).
- e)** Reklamačný formulár, alebo oznámenie o uplatnení reklamácie pošle spotrebiteľ písomnou formou na adresu QEX, alebo faxom na tel. č. 032 6586 986, alebo e-mailom [servis@qex.sk](mailto:servis@qex.sk), resp. [repcia@qex.sk](mailto:repcia@qex.sk).
- f)** Pri reklamacii tovaru spotrebiteľ doručí na vlastné náklady a riziko reklamovaný tovar na adresu QEX, alebo inú QEXom určenú adresu. Tovar musí byť kompletný, vrátane písomností a ostatného príslušenstva, ak bolo dodané. Ku každému tovaru musí predložiť doklad o kúpe tovaru spolu so záručným listom, ak bol vydaný. U reklamovaného produktu, kde bola vyžiadaná odborná montáž, je nutné dodať písomné potvrdenie servisu alebo odborníka, ktorý aplikáciu vykonával.
- g)** Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu výrobu, bude reklamácia vybavená tak, že QEX:
- dodá chýbajúce množstvo tovaru, alebo
  - zabezpečí odstránenie chyby, alebo
  - chybný tovar vymení.

Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, QEX vybaví reklamáciu:

- poskytnutím zľavy z ceny tovaru, alebo
- výmenou tovaru za iný funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- v prípade, že nemôže QEX vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar a vrátením kúpnej ceny.

- h)** Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu poskytnutej služby, QEX chybu bezplatne opraví. V prípade, že nemôže QEX vykonať opravu poskytnutej služby, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybnú službu a vrátením zaplatenej ceny.
- i)** Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v oznámení, alebo vo formulári na uplatnenie reklamácie.
- j)** Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.
- k)** Nárok na uplatnenie záruky zaniká v nasledujúcich prípadoch:
- poškodením tovaru pri preprave; takýto prípad si uplatňuje spotrebiteľ s prepravcom pri preberaní tovaru, alebo
  - porušením ochranných pečatí a garančných nálepiek, ak sa nachádzajú na výrobku, alebo
  - mechanickým poškodením, neodbornou inštaláciou, dodatočnou manipuláciou a obsluhou, alebo
  - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami určenému prostrediu, alebo
  - ak tovar bol poškodený živlami (voda, oheň, blesk alebo pôsobením inej vyššej moci), alebo
  - tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo poškodený iným vonkajším vplyvom (nestabilita elektrickej siete alebo napájacieho zdroja atď.)
- l)** V prípade neoprávnenej reklamácie tovaru spotrebiteľom je QEX oprávnený účtovať spotrebiteľovi prácu nutnú k otestovaniu tovaru v sadzbe 50,- € bez DPH za každú začatú hodinu práce.
- m)** Spotrebiteľ nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol QEXom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpa uzatvorená, musel vedieť.
- n)** V prípade, že QEX, alebo tretia osoba, ktorý vykonáva servis tovaru určí, že reklamácia nie je oprávnená, QEX po predchádzajúcom súhlase spotrebiteľa zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. V prípade, že odborné posúdenie bude obsahovať určenie neoprávnenej reklamácie tovaru spotrebiteľom, určenie, že za chybu nezodpovedá predávajúci alebo že tovar nemá chyby (ďalej len „neoprávnená reklamácia“), znáša spotrebiteľ všetky náklady QEX, tretej osoby vykonávajúcej servis tovaru a znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na reklamáciu a odborné posúdenie, najmä náklady na prepravu medzi spotrebiteľom, QEXom, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a všetky náklady na vyhotovenie posúdenia reklamácie QEXom, treťou osobou vykonávajúcou servis tovaru a znalcom a autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou (ďalej len „náklady neoprávnenej reklamácie“), v lehote 30 dní od zaslania zoznamu nákladov z neoprávnenej reklamácie spotrebiteľovi na účet určený QEX, alebo v hotovosti.
- o)** QEX si vyhradzuje právo nahradiť zlé a neopraviteľné výrobky za tovar s rovnakými alebo lepšími parametrami.

- p)** Na spotrebný materiál (žiarovky, žiarivky, akumulátory, batérie, svetelné fólie, dotykové fólie, podávacie gumičky a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka, ktorá je stanovená osobitne podľa typu tovaru a daného výrobcu. Opotrebovanie charakteristické pred daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za chybu. Nejde o chybu, pokiaľ z povahy predaného tovaru vyplýva, že jeho životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej lehoty.
- q)** V prípade mimozáručnej opravy má QEX právo na náhradu vzniknutých servisných nákladov spojených s manipuláciou a diagnostikovaním poruchy, aj keď sa neskôr ukáže, že by oprava chyby bola nerentabilná alebo neopraviteľná. Sadzba je 50,- € bez DPH za každú aj začatú hodinu práce + prepravné náklady v cene 0,5 € za 1 km.
- r)** Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Zodpovedný zástupca QEX, alebo ním poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so spotrebiteľom dohodnúť lehotu dlhšiu.

#### **Čl. IV.**

##### **Záverečné ustanovenia**

Vo veciach, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, platia ustanovenia príslušných právnych predpisov, platných v Slovenskej republike.

V prípade sporu sa QEX a spotrebiteľ budú snažiť o vyriešenie sporu zmierčou cestou. Ak sa spor nepodarí vyriešiť zmiernom, môže sa hociktorá zo zmluvných strán rozhodnúť, či vec bude postúpená na riešenie Rozhodcovskému súdu Slovenskej obchodnej a priemyselnej komory podľa jeho predpisov, alebo na všeobecný súd podľa vecnej a miestnej príslušnosti.

Tento reklamačný poriadok vstupuje do platnosti dňom 1.4.2011 a ruší predchádzajúce znenie reklamačného poriadku z 1.6.2010. Pokiaľ však bola nejaká reklamácia spotrebiteľa riešená podľa doterajších predpisov, jej ukončenie sa spravuje tým predpisom, podľa ktorého bola reklamácia uplatnená.