

## X. REKLAMÁCIE

### Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) – pre SPOTREBITEĽOV

/podľa občianskeho zákonníka/

1. Na vzťahy zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru, alebo služieb (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplynúť) s fyzickými osobami, ktoré pri uzatváraní kúpnej zmluvy nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (spotrebiteľmi), sa vzťahujú okrem všeobecných ustanovení zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, aj osobitné predpisy, najmä zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho a zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Právne vzťahy vyplývajúce z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ, ktorý koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti /osoby, ktoré nie sú v postavení spotrebiteľa/ sa riadia podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
3. V zmysle §3, ods. 1, písm. n), Zákona č. 102/2014 Z. Predávajúci informuje spotrebiteľa, že neexistujú žiadne špeciálne príslušné kódexy správania, ku ktorým sa predávajúci zaviazal k ich dodržiavaniu, pričom kódexom správania sa rozumie dohoda, alebo súbor pravidiel, ktoré vymedzujú správanie predávajúceho, ktorý sa zaviazal dodržiavať tento kódex správania vo vzťahu k jednej alebo viacerým osobitným obchodným praktikám, alebo obchodným odvetviam, ak tieto nie sú ustanovené zákonom, alebo iným právnym predpisom alebo opatrením orgánu verejnej správy), ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť, alebo získať ich znenie.
4. Predávajúci je povinný dodať vec (tovar), alebo službu v súlade s uzavretou kúpnu zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
5. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec, alebo služba pri prevzatí Kupujúcim. Ak nejde o použité veci, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Odporúčame Kupujúcemu aby vady tovarov, alebo služieb uplatnil u Predávajúceho bez zbytočného odkladu. Pri použitých veciach Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
6. Kupujúci je oprávnený predávanú vec, alebo službu pred prevzatím prezrieť.
7. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci, alebo služby Kupujúcim.
8. 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). Záručná doba je 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.
9. Ak ide o použitú vec, Kupujúci a Predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
10. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
11. 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.
12. Vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu alebo v reklame môže Predávajúci

poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

13. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci Kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ Kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

14. Ak Kupujúcim nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť v zmysle ustanovenia Čl. IV, bod 2 tohto Reklamačného poriadku.

15. Ak dôjde k výmene za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

16. Ak dôjde k výmene časti novej veci, u ktorej to povaha veci dovoľuje. Na uvedenú časť začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

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

18. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamáci. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

19. V prípade ak je Kupujúci spotrebiteľom, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.

20. Ak dôjde k výmene veci, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

21. Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady veci, tovaru, alebo služby na adrese Pracovné odevy ZIGO, s.r.o. , Na stanicu 16, 01009 Žilina

Kupujúci môže vždy využiť právo uplatniť osobne reklamáciu v sídle spoločnosti, alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, Slovenská pošta a.i.

22. Pri reklamáci Predávajúci odporúča Kupujúcemu doložiť faktúru, záručný list, alebo iný doklad preukazujúci zakúpenie reklamovaného tovaru u Predávajúceho. Kupujúcemu sa odporúča pri uplatňovaní reklamovanej veci, alebo služby opísať vadu a uviesť ako sa vada prejavuje.

23. V prípade ak Kupujúci reklamuje tovar, alebo službu inak ako osobne, Predávajúci odporúča Kupujúcemu aby zasielal tovar spolu s detailným popisom vady tovaru, a dokladom preukazujúcim zakúpenie tovaru v našom obchode (napríklad doklad o zaplatení, faktúra, záručný list), a to z dôvodu urýchlenia reklamačného procesu.

24. Tovar v prípade reklamácie odporúčame zasielať doporučenou formou. Tovar Predávajúci odporúča nezasielať formou dobierky, ktorá nebude zo strany Predávajúceho prevzatá.

25. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

26. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

27. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

28. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. v platnom znení (pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku (predmetu reklamácie) za nový výrobok.

29. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

30. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi 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.

31. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady tovarov a služieb. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci, alebo služby má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

32. Náležitosti odborného posúdenia v zmysle bodu 5.4 tohto článku:

Odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

33. Ak to charakter výrobku umožňuje, spotrebiteľ Predávajúcemu (určenej osobe) výrobok odovzdá pri uplatnení reklamácie. Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu (určenej osobe), spotrebiteľ môže pri uplatnení reklamácie požadovať odstránenie vady na mieste, kde sa výrobok nachádza alebo si s Predávajúcim (určenou osobou) dohodnúť spôsob prepravy výrobku.

34. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po

skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

35. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

36. 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.

37. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

38. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

39. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

40. Tento reklamačný poriadok je platný od 1.1.2023

## **Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie) – pre PODNIKATEĽOV /podľa obchodného zákonníka/**

### 1.0

Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu písomne oznámiť Predávajúcemu všetky Vady Tovar. Zjavné Vady musia byť Kupujúcim písomne oznámené v súlade s náležitosťami podľa Reklamačného poriadku Predávajúceho najneskôr do 14 kalendárnych dní od dátumu uskutočnenia zdanieľného plnenia a Kupujúci zašle tento záznam spolu s Tovarom, ktorého sa Kupujúcim uplatňovaná reklamácia týka Predávajúcemu so žiadosťou o vybavenie reklamácie. Skryté Vady najneskôr do 30 dní od dátumu uskutočnenia zdanieľného plnenia. Dodanie nesprávneho počtu ks alebo druhu Tovar musí byť Predávajúcemu písomne oznámené do 3 kalendárnych dní od dátumu uskutočnenia zdanieľného plnenia. V uvedených lehotách musí byť tovar fyzicky doručený Predávajúcemu. Neskoršie reklamácie nebudú uznané.

### 1.1

Dôvodom k reklamácie nie je, pokiaľ ide o rozmery, gramáž a/alebo zrážanlivosť do výšky  $\pm$  5% hodnoty uvedenej v dokumentoch o tovare, odchýlky vo farbe alebo zapustení farby o 2 stupne na stupnici šedi a o hodnoty  $\pm$  7% uvedenej v dokumentoch o tovare, odchýlky vo farbe alebo zapustení farby o 3 stupne na stupnici šedi. Dôvodom k reklamácie ďalej nie je prípad, pokiaľ stanovené hodnoty pomeru vlákien u zmesových produktov dosahujú odchýlky  $\pm$  3% uvedených v dokumentoch o tovare.

### 1.2

Predávajúci je povinný reklamácie Kupujúceho, vrátane odborného posúdenia Vady, ktorá je predmetom reklamácie, vybaviť v primeranej lehote od doručenia Záznamu o reklamácie Tovar, ktorého sa Kupujúcim uplatňovaná reklamácia týka Predávajúcemu, pokiaľ sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodnú inak.

### 1.3

Predávajúci nezodpovedá za Vady v prípade, keď:

- (i) Kupujúci o nich pred prevzatím Tovarú vedel alebo o nich s prihliadnutím k okolnostiam uzavretia objednávky musel vedieť;
- (ii) Kupujúci Vady sám spôsobil, resp. ich spôsobili osoby, za ktoré Kupujúci zodpovedá alebo osoby, ktoré boli Kupujúcim poverené vykonaním úloh v súvislosti s objednávkou;
- (iii) Jedná sa o Tovar, ktorý bol zľavnený a ako taký (zvlášť v zľave alebo vo výpredajovej či inej marketingovej akcii) bol ponúkaný Predávajúcim na predaji; a/alebo
- (iv) Ide o Tovar, ktorý už bol Kupujúcim užitý, kedy je sporné, či závada mohla vzniknúť nesprávnym použitím Tovarú alebo inak.
- (v) Ide o tovar na ktorý bol požiadavkou Kupujúceho aplikovaný reklamný nápis alebo logo

### 1.4.

Kupujúci nemôže od Predávajúceho požadovať odstránenie poškodenia tovarú, t. j. uplatniť nárok zo zodpovednosti za poškodenia, ak nepredloží poškodený tovar, a to všetky kusy, ktorých poškodenie reklamuje. Kupujúci hradí všetky náklady na dopravu, spojené s vrátením poškodeného tovarú.

### 1.5

Predávajúci nezodpovedá za akékoľvek škody spôsobené Kupujúcemu vadným Tovarom či v súvislosti s dodaním vadného Tovarú.

### 1.6

Ďalšie podmienky uplatňovania reklamácie a nárokov z Vád sú stanovené v Reklamačnom poriadku. V prípade odlišnej úpravy práv a povinností vo vzťahu k reklamácií medzi VOP a Reklamačným poriadkom má úprava obsiahnutá v Reklamačnom poriadku prednosť.

### 1.7

Všetky fotografie zverejnené na webe a e-shope [www.pracovneodevzygo.sk](http://www.pracovneodevzygo.sk) sú ilustračné a odlišnosť odtieňa farby zobrazovaného na e-shope nemôže slúžiť ako podklad na reklamáciu. Predávajúci nezaručuje presnosť skutočných farieb produktov či Zhodnotenia a farieb, ktoré zákazník vníma v závislosti od použitej obrazovky a zvolenej konfigurácie displeja.

### 1.8

Počas používania tovarú je nevyhnutné, aby Kupujúci venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania daného tovarú, ktoré sú uvedené ako informácia k tovarú v podobe príbalového letáku, príbalových informácií, informačných brožúr, manuálov, pokynov a iných informácií vzťahujúci sa k danému tovarú a na tieto informácie a pokyny pri používaní dbal a riadil sa nimi. Predávajúci nezodpovedá za škody vzniknuté chybným používaním objednaného tovarú v prípade, že sa Kupujúci nezoznámil s týmito informáciami a pokynmi, resp. sa týmito informáciami a pokynmi neriadil.

### 1.9

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.1.2023