



**Termet SK s.r.o.**  
**Ul. kpt. Nálepku 1200/7**  
**040 01 Košice – Staré mesto**  
**SLOVAKIA**  
WEB: [www.termet.sk](http://www.termet.sk)  
E-mail: [pisarcik@termet.sk](mailto:pisarcik@termet.sk)

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE VÝROBKY ZNAČKY Termet platný od 1.8.2022**

Spoločnosť Termet S.A.. Świebodzice, Poland (ďalej ako „**Výrobca**“) týmto reklamačným poriadkom oboznamuje Obchodného partnera (ďalej ako „**Obchodník**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej ako „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv pre výrobky značky Termet podľa nasledovného:

### **§ 1. Úvodné ustanovenia**

#### **A1.**

**Reklamačný poriadok** stanovuje postup **Obchodníka** a **Výrobcu** v prípade, že aj napriek snahe a úsiliu **Výrobcu** o zachovanie vysokej kvality ponúkaných výrobkov, vznikne zo strany **Obchodníka** oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaných výrobkov.

#### **A2.**

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník („ďalej ako „**Občiansky zákonník**“) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

### **§ 2. Vady výrobkov**

#### **B1.**

V zmysle **Občianskeho zákonníka** rozlišujeme vady výrobku na:

- A) odstrániteľné vady,
- B) neodstrániteľné vady.

#### **B2.**

**Pri odstrániteľnej vade výrobku** má **Obchodník** právo, aby bola táto vada bezplatne, v stanovenom termíne a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia rozhoduje **Výrobca**.

### B3.

Ak výrobok ešte nebol používaný, môže **Obchodník** namiesto opravy žiadať výmenu výrobku. To isté sa týka aj príslušenstva výrobku.

### B4.

V prípade, že má výrobok súčasne niekoľko odstrániteľných väd, pričom každá z nich bráni v riadnom používaní výrobku, má **Obchodník** právo rozhodnúť sa, či uplatní právo na výmenu alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká vada, aká bola najmenej dvakrát v záručnej dobe opravovaná, vyskytne tretíkrát.

### B5.

Pri reklamáciách **neodstrániteľnej vady výrobku** má **Obchodník** právo na:

- A) výmenu výrobku,
- B) vrátenie peňazí,
- C) primeranú zľavu z ceny výrobku.

### B6.

Právo na výmenu alebo na vrátenie peňazí má **Obchodník** iba vtedy, ak sa nemôže pre neodstrániteľnú vadu výrobok riadne používať. Závisí od neho, či si uplatní právo na výmenu výrobku alebo na vrátenie peňazí. No ak sa pre jednu z týchto možností rozhodne, nemôže svoju voľbu meniť. Iba vtedy ak sa výmena výrobku stane nemožnou. Napríklad preto, lebo **Výrobca** už tento výrobok nedodáva. Ak **Obchodník** reklamuje výrobok, ktorý má neodstrániteľnú vadu, ale napriek tomu ho chce zakúpiť ako výrobok bez väd, má právo si naň uplatňovať iba zľavu.

## § 3. Vyňatie z reklamačného konania

### C1.

Z reklamačného konania sú vyňaté nasledovné vady výrobku:

- A) poškodenie výrobku neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou,
- B) porušenie ochranných pečatí a nálepiek,
- C) násilné poškodenie,
- D) opotrebenie používaním,
- E) poškodenie pri živelných katastrofách (napríklad: vodou, ohňom, statickou a atmosférickou elektrinou alebo pri extrémnych podmienkach)

### C2.

**Obchodník** nesmie zaradiť do predaja výrobok, na ktorom zistil vadu.

### C3.

Opotrebovanie alebo životnosť, charakteristické pre daný materiál sa nepovažuje za vadu výrobku.

### C4.

Ak **Obchodník** poškodí výrobok napr. neodbornou manipuláciou, preberá všetky náklady na vybavenie reklamácie.

## § 4. Záručné podmienky

### D1.

Záručná doba je stanovená na 24 mesiacov u predaného výrobku.

### D2.

Pokiaľ je k používaniu výrobku potrebná montáž a uvedenie výrobku do prevádzky oprávnenou osobou, začína záručná doba plynúť od dátumu uvedenia výrobku do prevádzky. Doba uvedenia výrobku do prevádzky nesmie byť dlhšia, ako 21 dní o dátumu predaja výrobku.

**D3.**

Záruka sa nevzťahuje na vadu výrobku, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena výrobku.

**D4.**

Pri oprave výrobku, ktorý už nie je v záručnej dobe je záručná doba na opravu 3 mesiace.

**D5.**

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej sa nemohol výrobok používať z dôvodu záručnej opravy výrobku.

**D6.**

**Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou výrobku**, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnej údržbe, môže výrobok vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

## § 5. Povinnosti a práva Obchodníka

**E1.**

Ak pri reklamácií dôjde k výmene výrobku, záručná doba začína plynúť znova od dátumu prevzatia nového výrobku. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

**E2.**

V prípade, že výrobok vykazuje zjavné chyby, alebo je výrobok dodaný v poškodenom transportnom obale, je **Obchodník** oprávnený ho neprevziať. Vtedy má **Obchodník** podľa svojho rozhodnutia nárok na náhradné plnenie alebo na vrátenie kúpnej ceny.

**E3.**

V rámci záručnej doby má **Obchodník** právo na uplatnenie reklamácie vád, ktoré nevznikli jeho zavinením. O opodstatnenosti rozhoduje **Výrobca**. **Obchodník** má právo reklamovať vady výrobného charakteru alebo vady vzniknuté poškodením pri preprave či skladovaním a to v rámci záručnej doby.

**E4.**

Po uplynutí záručnej lehoty právo na záruku zanikne. **Obchodník** má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní.

**E5.**

V prípade, že **Výrobca** túto zákonnú lehotu nedodrží, má **Obchodník** právo rozhodnúť sa, či bude požadovať výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.

**E6.**

Ak do pol roka nájde **Obchodník**, prípadne zákazník na výrobku vadu a v tom období ju aj reklamuje, platí pravidlo, že ide o vadu zjavnú už v deň prevzatia tovaru. A to aj napriek tomu, že táto vadu v skutočnosti pri kupovaní výrobku nebola zjavná. Po uplynutí šesťmesačnej lehoty musí dokázať **Obchodník**, že chybu na výrobku nespôsobil on sám, prípadne zákazník. To znamená, že ak mu **Výrobca** reklamáciu neuzná, môže poslať výrobok na odborný posudok do autorizovanej skúšobne. Ak odborný posudok dosvedčí, že vada na výrobku bola spôsobená nekvalitným materiálom, alebo výrobnou vadou, reklamáciu **Výrobca** uzná. Zároveň **Obchodníkovi** preplatí náklady za vypracovanie posudku.

**E7.**

**Obchodník** je povinný podať zákazníkovi informácie o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o realizácii prípadnej

## § 6. Povinnosti a práva Výrobca

**F1.**

**Výrobca** zodpovedá za to, že výrobok má požadovanú kvalitu, hmotnosť a definované rozmery, musí byť bez vád a musí zodpovedať technickým normám.

**F2.**

**Výrobca** zodpovedá aj za vady výrobku, o ktorých nevedel pri predaji, ktoré sa prejavajú až pri používaní výrobku, ktorý je v záručnej lehote.

### F3.

Ak má výrobok vady, o ktorých **Výrobca** vie, je povinný na ne **Obchodníka** upozorniť. Pokiaľ je potrebné pri používaní výrobku postupovať podľa návodu, **Výrobca** je povinný dodávať výrobok s Návodom na používanie v slovenskom jazyku.

## § 7. Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií – Nepoužívaný výrobok

### G1.

Miestom uplatnenia reklamácie nepoužívaného výrobku je v obchodné miesto **Obchodníka**.

### G2.

Reklamáciu zo strany **Výrobcu** zabezpečuje poverený pracovník **Výrobcu**.

### G3.

**Obchodník** alebo ním poverený pracovník a **Výrobca** alebo ním poverený pracovník by mali o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

### G4.

**Obchodník** uplatňuje reklamáciu výrobku s dokladom o kúpe t.j. pokladničným dokladom pri nákupe v hotovosti, alebo faktúrou pri bezhotovostnom predaji, ktorý slúži zároveň ako záručná knižka. Pokiaľ má výrobok samostatnú záručnú knižku, tento je potrebné priložiť (v tomto prípade nestačí iba doklad o kúpe).

### G5.

Reklamovaný výrobok musí byť riadne zabalený v pôvodnom obale **Výrobcu** a musí byť kompletný, to znamená, zabalený vrátane jeho príslušenstva.

### G6.

Poverený pracovník **Výrobcu** v spolupráci s **Obchodníkom** zdokumentuje predmetnú reklamáciu, vystaví reklamačný protokol, dohodne spôsob vybavenia reklamácie a zabezpečuje jej vybavenie.

### G7.

**Obchodník** sa ďalej riadi pokynmi povereného pracovníka **Výrobcu**. Informácie o stave reklamácie, poskytuje poverený pracovník, ktorý reklamáciu zo strany **Výrobcu** zabezpečuje.

### G8.

V prípade výmeny výrobku za nový, je **Obchodník** pri prevzatí nového výrobku od prepravcu reklamovaný výrobok

## § 8. Uplatňovanie a vybavovanie reklamácií – Používaný výrobok

### H1.

**Používaný výrobok** je výrobkom, ktorý bol riadne namontovaný a uvedený do prevádzky oprávnenou osobou v mieste zákazníka – pokiaľ to **Výrobca** vyžaduje.

### H2.

Zákazník môže uplatniť reklamáciu na vadu výrobku dvomi spôsobmi:

- A) u Partnera, kde výrobok zakúpil,
- B) priamo u Servisného partnera **Výrobcu**.

### H3.

V prípade H2.. A) **Obchodník** vyhľadá zákazníkovi Servisného partnera **Výrobcu**, ktorý potom zabezpečuje odstránenie reklamovanej vady výrobku.

V prípade H2. B) zákazník priamo uplatní reklamáciu u Servisného partnera **Výrobcu**, najbližšie pôsobiaceho k miestu svojho bydliska. Tento následne reklamovanú vadu odstráni.

### H4.

Dokladom k pre uplatnenie reklamácie používaného výrobku je:

- A) pokladničný doklad, resp. faktúra na kúpu výrobku, alebo
- B) záručná knižka.

**Záručnú knižku** je potrebné predložiť pri používanom výrobku, ktorý si vyžaduje jeho uvedenie do prevádzky oprávnenou osobou. V tomto prípade musí byť záručná knižka riadne vyplnená – časť pre **Obchodníka** a časť pre oprávnenú osobu, ktorá montáž realizovala. Súčasne musí byť v záručnej knižke zreteľne uvedený dátum uvedenia výrobku do prevádzky.

**H5.**

Servisným partnerom je servisná organizácia riadne vyškolená **Výrobcom** a s platným osvedčením **Výrobcu**.

**H6.**

Servisný partner postupuje pri odstraňovaní vady výrobku – vybavovaní reklamácie v zmysle ustanovení **Servisného manuálu pre výrobky značky Termet**, ktorú sú vydané **Výrobcom**.

**H7.**

Zoznam servisných partnerov **Výrobcu** je možné nájsť:

- A) na Webovej stránke **www.termet.com.pl**,
- B) v sprievodnej dokumentácii, ktorá je zabalená ku každému výrobku,
- C) u **Obchodníka**, ktorý predáva výrobky **Výrobcu**,
- D) priamo u **Výrobcu** na e-mailovej adrese **serwis@termet.com.pl**.

**H8.**

Všetky pripomienky, dotazy na postup pri vybavovaní reklamácie, sťažnosti na priebeh reklamácie a podobne je potrebné uplatniť u Servisného technika **Výrobcu** v sídle **Výrobcu** na týchto kontaktných údajoch:

**Telefón:** 0048 74 85 60 628  
**WEB:** www.temet.sk  
**E-mail:** pisarcik@termet.sk

alebo u Obchodného manažéra pre Slovensko **Výrobcu** na týchto kontaktných údajoch:

**Telefón:** 00421 911 643 625  
**E-mail:** pisarcik@termet.sk

## Záverečné ustanovenia

**I1.**

Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

**I2.**

V prípade akejkoľvek reklamácie výrobku informuje **Obchodník Výrobcu** o uplatnení reklamácie na výrobok.

**I3.**

**Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.8.2022**

**I4.**

**Servisný manuál pre výrobky značky Termet**, je k dispozícii pre nahliadnutie zákazníčkovi u **Obchodníka**.