

**Reklamačný poriadok spoločnosti COMBI PNEU s.r.o.**  
(ďalej aj len ako „Reklamačný poriadok“)

**Článok 1**  
**Úvodné ustanovenie**

- 1.1 Spoločnosť COMBI PNEU s.r.o., so sídlom Galvaniho 12/A, 821 04 Bratislava, IČO: 36 796 042, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 46630/B (ďalej aj len ako „Predávajúci“), vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona 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, a zákona 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, tento Reklamačný poriadok.

**Článok 2**  
**Všeobecné ustanovenia**

- 2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim.
- 2.2 Pri použití tovaru Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.3 Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
- 2.4 Záručná doba pri tovare, ktorý nie je potravinou, je 24 mesiacov. Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu do dátumu minimálnej trvanlivosti a svoju bezpečnosť do dátumu spotreby vyznačeného na obale. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo k nemu pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 2.5 Záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom môže Predávajúci poskytnúť tiež vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu alebo v reklame; záručný list obsahuje obchodné meno Predávajúceho, jeho sídlo, 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.
- 2.6 Pokiaľ Predávajúci Kupujúcemu nevydá pri predaji tovaru záručný list, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady postačuje doklad o kúpe vystavený Predávajúcim a odovzdaný Kupujúcemu.
- 2.7 Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru Kupujúcim. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručovaný Kupujúcemu poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

### Článok 3 Spôsob uplatnenia reklamácie

- 3.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.
- 3.2 Tovar zakúpený cez E-shop je Kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese:

**COMBI PNEU s.r.o.**

**Galvaniho 12/A**

821 04 Bratislava (ďalej aj len ako „**Reklamačná adresa**“)

alebo prostredníctvom e-mailu na e-mailovej adrese: **combipneu@combipneu.sk** alebo osobne v prevádzkarni Predávajúceho.

- 3.3 Spolu s reklamovaným tovarom je Kupujúci povinný Predávajúcemu odoslať, príp. odovzdať tiež doklad o kúpe reklamovaného tovaru, príp. záručný list (ďalej spolu ako „**Príslušné doklady**“), popísať dôvod reklamácie, ako aj vyplniť formulár reklamácie, kde o.i. popíše dôvod reklamácie. V popise dôvodu reklamácie je Kupujúci povinný určiť a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva, ktoré si voči Predávajúcemu z titulu zodpovednosti za vady uplatňuje, uviesť číslo účtu na účely prípadného vrátenia platby, e-mailovú adresu, alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie s Predávajúcim a príp. tiež telefonický kontakt (ďalej len „**Popis reklamácie**“).
- 3.4 V prípade reklamácie realizovanej poštou, alebo kuriérskou službou Predávajúci Kupujúcemu odporúča zasielať tovar spolu s príslušnými dokladmi na reklamačnú adresu **ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“**. Náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci. Reklamovaný tovar zasiela Kupujúci Predávajúcemu na vlastné náklady a nebezpečenstvo.
- 3.5 V prípade, ak bude Kupujúcemu vystavený záručný list v ktorom je uvedený iný podnikateľ určený na opravu tovaru, ktorý je v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, je Kupujúci povinný uplatniť právo na opravu tovaru u tohto podnikateľa. Podnikateľ určený na opravu tovaru je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji medzi Predávajúcim a Kupujúcim.
- 3.6 Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa vyššie uvedeným spôsobom neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.7 Kupujúci môže reklamovať iba vadný tovar, a nemá nárok na vrátenie alebo výmenu tovaru, ktorý je bez väd. Kupujúci je povinný skontrolovať si tovar bezprostredne po obdržaní zásielky.

### 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 3-tí krát) 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.
- 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 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 odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 5.2 O prijatí reklamácie je Predávajúci povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie. Potvrdením o prijatí reklamácie sa rozumie najmä kópia reklamačného protokolu so záznamom o prijatí reklamácie alebo Kupujúcemu adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumenie o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť Kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
- 5.3 Predávajúci 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. Viazaný je pri tom rozhodnutím Kupujúceho o tom, ktoré z práv v zmysle článku 4 uplatňuje.

- 5.4 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.
- 5.5 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 5.6 O vybavení reklamácie je Predávajúci povinný vydať Kupujúcemu písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. **Písomným potvrdením o vybavení reklamácie** sa rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie alebo Kupujúcemu adresovaný list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie môže byť Kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Kupujúcim na účely komunikácie v Popise reklamácie.
- 5.7 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; odborným posúdením je písomné vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
- 5.8 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, 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. 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.
- 5.9 **Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov** (ďalej aj len ako „ARS“). Ak Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybaví jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci žiadosť Kupujúceho zamietne, alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má Kupujúci právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj len ako „**Subjekt ARS**“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej aj len ako „**Návrh**“). ARS sa netýka sporov, kde vyčísľiteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjektom ARS je **Slovenská obchodná inšpekcia**, alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov ARS vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej aj len ako „**Ministerstvo**“). Návrh môže Kupujúci podať u Subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice; Návrh môže Kupujúci podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle

Ministerstva [www.economy.gov.sk](http://www.economy.gov.sk), webovom sídle SOI [www.soi.sk](http://www.soi.sk), alebo prostredníctvom platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ Riešenie spotrebiteľských sťažností online. ARS vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný subjekt ARS môže od Kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt ARS ukončí ARS v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia.

## **Článok 7**

### **Záverečné ustanovenia**

- 7.1 Na právne vzťahy upravené týmto Reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky. Tento Reklamačný poriadok vzťahuje len na vzťahy, ktoré vznikli medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Zodpovednosť Predávajúceho za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 7.2 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky zmluvy dohodnuté a uzavreté výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu, ak je ich predmetom predaj tovaru alebo poskytnutie služby Predajcom.
- 7.3 Predajca si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovej stránke Predajcu.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.11.2021