

# Reklamačný poriadok pre podnikateľov

## I. Všeobecné ustanovenia

1. Spoločnosť VYBO Electric a.s., so sídlom Radlinského 18, 052 01 Spišská Nová Ves, vydáva Reklamačný poriadok pre kupujúcich, ktorí konajú v rámci svojej podnikateľskej činnosti, resp. ktorí nie sú spotrebiteľmi. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho. Reklamačný poriadok upravuje postup pri reklamacii tovaru zakúpeného na online rozhraní Obchodníka.
2. Reklamačný poriadok je verejne zverejnený na online rozhraní spoločnosti VYBO Electric a.s.
3. Uzatvorením kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou VYBO Electric a.s. a kupujúcim, pristupuje kupujúci k podmienkam ktoré sú uvedené v tomto Reklamačnom poriadku.
4. Definície pojmov uvedené v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami uvedenými v Obchodných podmienkach. Ak tento Reklamačný poriadok nejaký pojem nedefinuje, použije sa definícia pojmu uvedená v Obchodných podmienkach. Pojmy neuvedené v tomto Reklamačnom poriadku ani Obchodných podmienkach majú význam podľa platnej právnej úpravy Slovenskej republiky

## II. Záručné podmienky

1. Kupujúci je povinný sa pri používaní výrobku riadiť pravidlami obsiahnutými v priloženom návode a pravidlami všeobecne známymi
2. Podmienkou uznania reklamovanej vady vždy je, aby kupujúci v dobe trvania 12 mesačnej záručnej doby a bez odkladu, ihneď po zistení vady začal reklamačné konanie a vytkol vadu, ktorú na výrobku našiel, označil chybné vlastnosti alebo popísal prejavy vady, odovzdal výrobok s vytknutou vadou predávajúcemu (ak to povaha výrobku umožňuje) a súčasne oznámil, aký spôsob odstránenia vady požaduje. K uznaniu reklamovanej vady nedôjde, pokiaľ sa používaním výrobku po výskyte reklamovanej vady jeho stav zmenil natoľko, že bude obtiažne alebo nemožné reklamovanú vadu posúdiť.
3. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli po prevzatí tovaru kupujúcim v dôsledku neodborného zásahu, nepovolených konštrukčných zmien alebo opravy vykonanej neoprávnenou osobou alebo v súvislosti s týmito skutočnosťami.
4. Kupujúci je povinný pre účinné začatie reklamačného konania predložiť s reklamovaným výrobkom doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom preukázať, že vadný výrobok bol ním u predávajúceho zakúpený a reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe. Za vadu, na ktorú sa vzťahuje záruka, nie je možné považovať zmenu výrobku alebo jeho vlastností, ktoré vznikli v dôsledku nerešpektovania návodu na použitie, v dôsledku prepravy a manipulácie kupujúcim, v dôsledku nesprávneho používania alebo neodborného zásahu, dôsledku zavineného poškodenia kupujúcim alebo treťou osobou, v dôsledku prirodzených zmien materiálov alebo pôsobením vonkajších vplyvov (napr. oxidácia, korózia, opotrebovanie náterov, zmena farebného odtieňa plastových materiálov, a pod.), v dôsledku živeľnej pohromy alebo iných vplyvov (napr. poruchou v elektrickej sieti).
5. Dĺžku trvania záruky si nemožno zamieňať so životnosťou výrobku, t.j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a údržbe môže výrobok vzhľadom na svoje vlastnosti, účel použitia a primeranej intenzite jeho používania vydržať.
6. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebovanie výrobku, alebo jeho súčiastok (viď. vysvetlenie niektorých pojmov).

### III. Reklamácie

1. Kupujúci by mal vo vlastnom záujme pri dodaní prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, poškodenie obalu) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je povinný nedostatky alebo poškodenie tovaru popísať v odovzdávacom protokole prepravcu a spísať s ním škodový protokol. Nedostatky prevzatého tovaru je Kupujúci povinný tiež bezodkladne po jeho prevzatí oznámiť Obchodníkovi na emailovej adrese [podpora@vyboelectric.eu](mailto:podpora@vyboelectric.eu) a súčasne zaslať Obchodníkovi škodový protokol spísaný s dopravcom.
2. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení dopravcom musí Kupujúci spísať škodový protokol na mieste a to o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je Kupujúci povinný skontrolovať obsah balenia okamžite, dodatočné námietky nebudú akceptované.
3. Reklamáciu je možné uplatniť e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu predávajúceho [podpora@vyboelectric.eu](mailto:podpora@vyboelectric.eu) alebo osobne v prevádzke predávajúceho, na adrese Radlinského 18, 052 01 Spišská Nová Ves. Dopravu reklamovaného výrobku k predávajúcemu a späť zaisťuje kupujúci, ak to umožňuje povaha výrobku a ak predávajúci a kupujúci nedohodnú iným spôsobom. Ak kupujúci uplatní reklamáciu u predávajúceho e-mailom, je nutné, aby bez zbytočného odkladu po tomto uplatnení odovzdal aj reklamovaný tovar.
4. Ak kupujúci uplatní reklamáciu a vytkne tak predávajúcemu vady na výrobku, vyplní Reklamačný protokol ktorý je zverejnený na online rozhraní predávajúceho, ktorý obsahuje dátum začatia reklamačného konania, špecifikáciu výrobku, označenie chybnej vlastnosti, spôsob vybavenia reklamácie požadovaný kupujúcim.
5. Reklamačné konanie býva zvyčajne ukončené do 30 dní odo dňa jeho začatia (uplatnenia reklamácie) a to vrátane odstránenia vady, reklamácia ktorej bola uznaná, písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo písomného odôvodneného zamietnutia reklamácie. Reklamačné konanie musí byť ukončené vydaním rozhodnutia o reklamáci, v ktorom bude dátum ukončenia reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutej reklamácie. V prípade zamietnutej reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu súčasne s rozhodnutím o reklamáci odborné posúdenie.
6. Kupujúci má právo uplatniť si u Obchodníka záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Obchodník a vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Obchodníka.
7. Kupujúci je povinný bezodkladne po tom, čo zistil vadu tovaru, zdržať sa ďalšieho používania tovaru.
8. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru spôsobené:
  - a) charakterom tovaru a materiálov,
  - b) použitím neautorizovaného softwaru alebo spotrebného materiálu,
  - c) neodborným alebo neoprávneným spustením, používaním alebo zásahom do tovaru vrátane zmeny jeho parametrov inou osobou ako Obchodníkom alebo ním určenou osobou,
  - d) používaním tovaru v rozpore s návodom na použitie, ktorý sa spolu s tovarom dodáva,
  - e) používaním tovaru aj po zistení vady tovaru alebo jeho nadmerným zaťažovaním,
  - f) cudzími látkami a tekutinami vniknutými do tovaru,
  - g) elektrickým prepätím,
  - h) neodvratnou udalosťou (živelné pohromy, atď.),
  - i) zavineným konaním Kupujúceho alebo inej osoby,
  - j) mechanickým poškodením tovaru,
  - k) bežným opotrebovaním tovaru alebo jeho súčiastok.

9. Bežným opotrebením tovaru alebo jeho súčiastok sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie najmä, nie však výlučne, opotrebovanie:
  - a. pracovných častí strojov alebo príslušenstva (závitoviek, ozubenia, uhlíkov a pod.),
  - b. ochranných prvkov (zachytávačov, bezpečnostných krytov, štítov a pod.),
  - c. ložísk na elektromotore a ventilátorov chladenia elektromotora
  - d. chladiacich ventilátorov na meničoch frekvencie,
  - e. tlačidiel, gombíkov a iných ovládacích častí meničov frekvencie.
10. Obchodník nezodpovedá ani za tie vady tovaru, ktoré sa prejavujú iba u softwaru, u ktorého nie je zákazník schopný preukázať legálny spôsob nadobudnutia a pri chybné vykonanom upgrade firmware.
11. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti .
12. Obchodník dodá opravený tovar alebo náhradný tovar (ak bola reklamácia uznaná) Kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Kupujúci neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Obchodník tovar predať. Len ak ide o tovar väčšej hodnoty, Obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí Kupujúcemu výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak Kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru. Obchodník môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Obchodník účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by Obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.
13. Pri všetkých tovaroch ponúkaných Obchodníkom si správna inštalácia tovaru vyžaduje odbornú montáž, ktorú môže vykonať iba osoba s príslušným živnostenským oprávnením. Pre úspešné uplatnenie zodpovednosti za vady, je Kupujúci povinný pri vytknutí vady tovaru predložiť aj doklad preukazujúci odbornú montáž tovaru, ktorého vada sa vytýka.
14. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
  - a) Obchodník tovar neopravil ani nevymenil,
  - b) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru,
  - c) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
  - d) Obchodník vyhlásil alebo je z okolností je zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Kupujúceho.
15. K reklamovanému tovaru je potrebné priložiť písomný Reklamačný protokol vrátane popisu závady; spôsob zapojenia zariadenia a označiť oprávnenú osobu s príslušnou kvalifikáciou, ktorá zapojenie zariadenia do elektrickej siete vykonala; návrh na vybavenie reklamácie; kópiu dokladu o nákupe (faktúru); prípadne zápis o škode pri preprave, ak k poškodeniu tovaru došlo počas prepravy
16. Kupujúci má právo uplatniť svoje práva zo zodpovednosti za vady tovaru aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Za deň vytknutia vád a súčasne za začiatok konania o odstránení týchto vád (ďalej ako „reklamačné konanie“) tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Obchodníkovi začína dňom, kedy sú splnené nasledujúce podmienky (kumulatívne):

- a. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho Obchodníkovi,
  - b. doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho Obchodníkovi,
  - c. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho Obchodníkovi.
17. Tovar, ktorého vady Kupujúci vytýka, je nutné doručiť v továrenskome nastavení do sídla Obchodníka, ak Obchodník alebo určená osoba neurčí inak. V prípade akýchkoľvek nejasností sa môže Kupujúci obrátiť na spoločnosť VYBO Electric a. s. na tel. číslo +421 948 902 637, prípadne na e-mail [servis@vyboelectric.eu](mailto:servis@vyboelectric.eu).
18. Kupujúci sa zaväzuje pri procese odstraňovania väd (reklamačné konanie) poskytnúť Obchodníkovi alebo ním určenej osobe všetku potrebnú súčinnosť, ktorú možno od neho rozumne požadovať, vrátane:
- a. zaslania projektovej dokumentácie alebo schémy zapojenia, podľa ktorej bolo zariadenie inštalované do prevádzky,
  - b. informáciu o hesle alebo iného zabezpečenia, ktoré je potrebné pre prístup do zariadenia a ktoré zriadil Kupujúci,
  - c. informáciu o spôsobe zapojenia a druhu istenia, ktorý bol použitý,
  - d. informáciu o tom, ktorá oprávnená osoba menič frekvencie, softštartér alebo elektromotor kontrolovala pred zapojením, zapojila a spustila do prevádzky,
  - e. presného a úplného opisu vady a okolností jej vzniku a prejavov.
19. Nárok na bezplatnú záručnú opravu Kupujúcemu zaniká:
- a. nepredložením príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
  - b. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
  - c. uplynutím záručnej doby tovaru,
  - d. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
  - e. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu v ktorom mal byť výrobok umiestnený,
  - f. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - g. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
  - h. poškodením tovaru neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami, poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - i. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
  - j. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

#### **IV. Závorečné ustanovenia**

1. Kupujúci sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri plnení vzájomných povinností, ktoré Kupujúcemu a Obchodníkovi vyplývajú z kúpnej zmluvy, týchto VOP a právnych predpisov.
2. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s právnickými osobami, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi, sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a VOP pre podnikateľov zverejnené v online rozhraní Obchodníka.

3. Obchodník môže kedykoľvek zmeniť obsah týchto VOP. Akékoľvek zmeny týchto VOP nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia v online rozhraní Obchodníka. Právne vzťahy medzi Obchodníkom a Kupujúcim sa riadia znením tých VOP, ktoré sú účinné v momente uzatvorenia kúpnej zmluvy.
4. Tieto všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tieto všeobecné obchodné podmienky prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí.
5. Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť ich zverejnením v online rozhraní Obchodníka dňa 23.01.2025



VYBO Electric a.s., Radlinského 18, 052 01 Spišská Nová Ves