

Reklamačný poriadok pre spotrebiteľov

1. Všeobecné ustanovenia

2. Spoločnosť VYBO Electric a.s., so sídlom Radlinského 18, 052 01 Spišská Nová Ves, vydáva v zmysle ustanovenia v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a v súlade s ust. § 18 odst. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") včítane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
3. Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „predávajúci“ rozumie sa tým spoločnosť VYBO Electric a.s. a ak sa v texte vyskytuje označenie „kupujúci“ rozumie sa ním spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil v prevádzkarni predávajúceho určitý tovar.
4. Reklamačný poriadok je verejne zverejnený na prezentačnej internetovej stránke spoločnosti VYBO Electric (www.kelheim.sk)
5. Uzatvorením kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou VYBO Electric a.s. a spotrebiteľom alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi spoločnosťou VYBO Electric a.s. a spotrebiteľom prístupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorým sa potvrdzuje záručná doba tovaru alebo služby (Záručný list; Faktúra).
6. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva spotrebiteľa tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kategorickými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kategorickými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov. 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
7. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany spoločnosti VYBO Electric a.s. pre zákazníkov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
8. V zmysle ustanovenia § 620 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, 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. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

2. Dodanie tovaru

1. Obchodník je povinný dodať tovar v súlade s uzavretou zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
2. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim. Obchodník zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí produktu v záručnej dobe (záruka).
3. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim.
4. Kupujúci je povinný predávaný tovar, pred prevzatím prezrieť. Pokiaľ tak neurobí, znáša dôkazné bremeno spojené s preukázaním, že vada tovaru existovala už v čase prevzatia tovaru.
5. Kupujúci má právo uplatniť si u Obchodníka záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Obchodník, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Obchodníka.

6. Kupujúci je povinný bezodkladne po tom, čo zistil vadu tovaru, zdržať sa ďalšieho používania tovaru.
7. 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.
8. Bežným opotrebovaním tovaru alebo jeho súčiastok sa na účely týchto VOP 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,
 - d) chladiacich ventilátorov na meničoch frekvencie,
 - e) tlačidiel, gombíkov a iných ovládacích častí meničov frekvencie.
9. 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 chybnom vykonanom upgrade firmwareu.

3. Vytknutie vady tovaru

1. Vadu tovaru možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni Obchodníka, u inej osoby, o ktorej Obchodník oboznámil Kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla Obchodníka alebo na inej adrese, o ktorej Obchodník oboznámil Kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.
2. Ak Kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú Obchodník odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia.
3. Obchodník poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Kupujúcim. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s [§ 507 ods. 1](#) zákona č. 40/1964 Zb., odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.
4. Ak Obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu. Ak Kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa [§ 621 ods. 3](#) zákona č. 40/1964 Zb., nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje [§ 509 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb.](#)
5. Ak pred odoslaním objednávky Kupujúceho, Obchodník oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie Obchodníka.

6. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Kupujúcemu značné ťažkosti.
7. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa odseku 7 tohto článku, druhej vety.
8. Obchodník opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote ([§ 507 ods. 1](#) zákona č. 40/1964 Zb.) po tom, čo Kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Kupujúcemu s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý kupujúci tovar požadoval.
9. Na účely opravy alebo výmeny Kupujúci odovzdá alebo sprístupní tovar Obchodníkovi alebo osobe podľa [§ 622 ods. 5 zákona č. 40/1964 Zb.](#) Náklady doručenia a prevzatia tovaru znáša Kupujúci.
10. Obchodník dodá opravený tovar alebo náhradný tovar Kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Kupujúci neprevzme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Obchodník tovar predať. 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.
11. Pri všetkých tovaroch ponúkaných Obchodníkom si správna inštalácia tovaru vyžaduje odbornú montáž, ktorú môže vykonať Obchodník alebo iná 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.
12. Pri odstránení vady výmenou tovaru nemá Obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním tovaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred jeho výmenou.
13. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa [§ 517 ods. 1](#) zákona č. 40/1964 Zb., ak:
 - a) Obchodník tovar neopravil ani nevymenil,
 - b) Obchodník tovar neopravil ani nevymenil v súlade s [§ 623 ods. 4](#) a [6](#) zákona č. 40/1964 Zb.,
 - c) Obchodník odmietol odstrániť vadu podľa [§ 623 ods. 2](#) zákona č. 40/1964 Zb.,
 - d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru,
 - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - f) Obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Kupujúceho.
14. Pri posudzovaní práva Kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 13 písm. d) a e) tohto článku, sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od Kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Obchodníka odstrániť vadu.
15. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd.
16. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 14 tohto článku, ak sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Obchodník.

17. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých tovarov, Kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatným tovarom môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné tovary bez vadného tovaru.
18. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti tovar Obchodníkovi na náklady Obchodníka.
19. Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti Kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru Obchodníkovi alebo po preukázaní, že Kupujúci zaslal tovar Obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
20. Obchodník vráti kúpnu cenu Kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak Kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Obchodník.
21. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním tovaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred odstúpením od kúpnej zmluvy.
22. 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, ak k poškodeniu tovaru došlo počas prepravy
23. 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“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho Kupujúcemu zašle na jeho žiadosť Obchodník. Za deň vytknutia väd a súčasne za začiatok konania o odstránení týchto väd (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.
24. Tovar, ktorého vady Kupujúci vytýka, je nutné doručiť v továrenskom nastavení do sídla Obchodníka, ak Obchodník alebo určená osoba (podľa bodu 24) 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.
25. 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.
26. Nárok na bezplatnú záručnú opravu Kupujúcemu zaniká:
 - a) nepredložením záručného listu, 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 neodpovedajú 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.



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