

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI CAMPER MANIACS s. r. o.

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok kúpnej zmluvy na predaj (ďalej len „VOP“) spoločnosti CAMPER MANIACS s. r. o., so sídlom Rajecká cesta 338/17, 013 13 Rajecké Teplice, IČO: 52 990 117, DIČ: 2121215613, IČ DPH: SK2121215613, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 74380/L, e-mail: office@campermaniacs.sk (ďalej len „Predávajúci“) a opisuje postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácie na tovar nadobudnutý od Predávajúceho.
- 1.2 Pred objednaním tovaru je Kupujúci (podnikateľ/spotrebiteľ) povinný sa oboznámiť s týmto Reklamačným poriadkom a VOP. V prípade uplatnenia reklamácie Kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Predáváčemu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom bol Kupujúci v omeškaní s poskytnutím požadovanej súčinnosti.
- 1.3 Uzavretím kúpnej zmluvy Kupujúci bez výhrad súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani vo VOP, chápe sa vo význame, v akom ho užíval platné a účinné právne predpisy.
- 1.4 Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že prevzatím tovaru u Kupujúceho, ktorým je podnikateľ, je okamih odovzdania tovaru Predáváčim Kupujúcemu, resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je Kupujúci spotrebiteľ, prevzatím tovaru je okamih prevzatia tovaru Kupujúci od Predávajúceho, resp. prevzatie tovaru od dopravcu.

Článok II.

Dĺžka záručnej doby

- 2.1 Záručná doba začína plynúť zásadne dňom prevzatia tovaru Kupujúci.
- 2.2 Záručná doba je (i) u nového tovaru **24 mesiacov**, ak neustanovuje osobitný právny predpis lehotu dlhšiu; (ii) u tovaru použitého **12 mesiacov** (použitým tovarom sa rozumie takto označený tovar, ktorý je použitý či opravovaný bez vady, pričom kompletnosť balenia nebráni plnému užívaniu tovaru).

- 2.3 U spotrebného tovaru je Kupujúci oprávnený uplatniť právo z vady tovaru do 24 mesiacov, ak však nie je na tovare uvedený dátum spotreby, v takom prípade sa lehota skraca iba do dátumu vyznačeného na obale tovaru.
- 2.4 Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamacii. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
- 2.5 V prípade, ak je Kupujúci spotrebiteľ, 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.

Článok III.

Doklad o záruke

- 3.1 Ako doklad o záruke vystavuje Predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi (najmä názov tovaru, cena, množstvo).
- 3.2 Na výslovnou žiadosť Kupujúceho Predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva Predávajúci namiesto záručného listu Kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.
- 3.3 Ak je to vzhľadom na poskytovanú záruku potrebné, Predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste Predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva Kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.
- 3.4 Predĺžená záruka musí byť vždy v súlade so záručnými podmienkami danými výrobcom a s akoukoľvek súvisiacou reklamou, pričom v takomto prípade záručný list vždy obsahuje hore uvedené náležitosti a je vydaný v súlade s vyššie uvedenými podmienkami.

Článok IV.

Podmienky uplatnenia reklamácie

- 4.1 Kupujúci (podnikateľ) je povinný bezprostredne pri dodaní tovaru prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s

- firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Pre spotrebiteľa je tento postup odporúčaný. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou s tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku Kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.
- 4.2 Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu uvedenú v bode 1.1 tohto Reklamačného poriadku, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou Predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje Kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však Predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.
- 4.3 Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu formou e-mailu alebo písomne (poštou) na adresu sídla Predávajúceho uvedenú v bode 1.1 tohto Reklamačného poriadku. Kupujúci zasiela vadný tovar na reklamáciu prepravnou službou na adresu sídla Predávajúceho.
- 4.4 Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, pričom balík by mal obsahovať: **(i)** reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), **(ii)** kópiu nákupného dokladu, **(iii)** podrobný popis chyby, **(iv)** dostatočné kontaktné údaje Kupujúceho a **(v)** požadovaný spôsob vybavenia reklamácie pre prípad jej oprávnenosti (oprava, výmena, dobropis). Tento postup je odporúčaný aj Kupujúcemu (spotrebiteľovi), ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.
- 4.5 Po uplatnení reklamácie Predávajúci vydá Kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená a aký spôsob vybavenia reklamácie je Kupujúcim požadovaný, a to emailom bezprostredne po prijatí reklamácie.
- 4.6 Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia Kupujúceho od zmluvy bude Kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

Článok V.

Výluky zo zodpovednosti za vady tovaru

- 5.1 Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla sa Kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní tovaru. Pečate a sériové čísla sú

neoddeliteľnou súčasťou tovaru a nijako neobmedzujú právo Kupujúceho tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

- 5.2 Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie): **(i)** mechanickým poškodením tovaru, **(ii)** používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo Predávajúcim alebo výrobcom určené, **(iii)** neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar, **(iv)** tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami, **(v)** prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov, **(vi)** tovar, ktorý bol upravovaný (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy, **(vii)** tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou, **(viii)** použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu.
- 5.3 Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, Kupujúcim a Predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo Predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom na vykonávanú reklamu alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.
- 5.4 Kupujúci sa vystavuje riziku zamietnutia reklamácie v prípade, ak je tovar alebo jeho súčasť znečistená alebo nespĺňa základné hygienické podmienky.

Článok VI.

Spôsob vybavenia reklamácie - spotrebiteľ

- 6.1 V prípade uplatnenia zákonnej záruky má Kupujúci (spotrebiteľ) právo v prípade odstrániteľnej vady tovaru na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnéj súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy.
- 6.2 Ak ide o vadu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, Kupujúci má právo na výmenu chybného tovaru alebo na odstúpenie od kúpnej

- zmluvy, pričom rovnaké práva patria spotrebiteľovi aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady tovaru, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie vady sa považuje najmä, ak rovnaká vada brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom vád sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri vady brániace jej riadnemu užívaniu.
- 6.3 Ak ide o iné vady neodstrániteľné a Kupujúci nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.
- 6.4 Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná Kupujúci. Predávajúci na prípadnú nevhodnosť voľby Kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob. Ak Kupujúci nezvolí spôsob vybavenia reklamácie v Predávajúcim poskytnutej primeranej lehote, zvolí ho Predávajúci.
- 6.5 V prípade poskytnutia zľavy z kúpnej ceny tovaru nie je možné neskôr reklamovať tovar pre vadu, za ktorú bola zľava poskytnutá.
- 6.6 Reklamáciu vrátane odstránenia vady na tovare Predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že vada na tovare skutočne existovala a Kupujúci má rovnaké práva, ako by sa jednalo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť.
- 6.7 Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, Predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak Predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša Predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť Predávajúcim zamietnutá.
- 6.8 V prípade, ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.
- 6.9 Kupujúci 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 vadu a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu vady na tovare má Kupujúci tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.
- 6.10 V prípade, že tovar pri prevzatí Kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou, má Kupujúci právo na to, aby Predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky Kupujúceho buď výmenou veci, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže Kupujúci požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak Kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe tovaru alebo pokiaľ sa nepreukáže opak. Pre účely tohto bodu sa zhodou s kúpnu zmluvou rozumie najmä, že predávaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, Predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý Predávajúci pre použitie tovaru uvádza alebo, pre ktorý sa vec obvykle používa.

Článok VII.

Spôsob vybavenia reklamácie - podnikateľ

- 7.1 V prípade uplatnenia zákonnej záruky Kupujúcim (podnikateľom), sa Predávajúci zaväzuje o reklamáci rozhodnúť v lehote 40 dní od uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude Kupujúci informovaný na kontaktný e-mail.
- 7.2 Ak ide o vadu tovaru, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha vady nebráni obvyklému užívaniu, môže sa Predávajúci s Kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z kúpnej ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr tuto vadu reklamovať.
- 7.3 Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, Predávajúci je oprávnený vadný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

Článok VIII.

Spoločné ustanovenia pre vybavovanie reklamácie

- 8.1 Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie. O vybavení je Kupujúci informovaný e-mailom, ktorý uviedol pri nákupe tovaru.
- 8.2 Po vybavení reklamácie Predávajúci upozorní o ukončení reklamácie Kupujúceho buď telefonicky, SMS alebo e-mailom. Predávajúci vydá písomný doklad o vybavení reklamácie. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu Kupujúceho.
- 8.3 Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmto dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

- 9.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom **01.04.2021**. Zmeny Reklamačného poriadku sú vyhradené.
- 9.2 Na platne uzavretú kúpnu zmluvu sa vzťahujú reklamačné podmienky platné v čase uzavretia kúpnej zmluvy.