

vydané podľa ust. § 91 zák. č. 452/ 2021 Z.z. o elektronických komunikáciách a článku VII. Všeobecných zmluvných podmienok spoločnosti Minet Slovakia, s.r.o.

Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na Tovar dodaný Predávajúcim priamo, prípadne prostredníctvom svojej obchodnej siete Kupujúcemu, ktorý je fyzická osoba nepodnikateľ.

## Článok I. Základné ustanovenia

1. Podnik v reklamačnom poriadku upraví najmä

- podrobnosti o práve účastníka na reklamáciu,
- spôsob uplatňovania reklamácie a spôsob jej vybavenia,
- lehotu na podanie reklamácie a lehotu na jej vybavenie,
- spôsob uplatnenia práva účastníka podľa § 43 ods. 10 písm. b).

2. Právo na reklamáciu nemožno v reklamačnom poriadku obmedziť, ak bolo uplatnené v lehote určenej v reklamačnom poriadku; táto lehota nesmie byť kratšia ako 30 dní odo dňa doručenia faktúry, ktorej správnosť je predmetom reklamácie alebo zistenia závady poskytnutej verejnej služby alebo zariadenia. Podnik je povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; podnik je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak podnik odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

3. Reklamácia vo veci prešetrenia faktúry nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté verejné služby.

Ak suma presiahne trojnásobok priemerného rozsahu využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov, je podnik povinný umožniť účastníkovi odklad zaplatenia časti sumy presahujúcej sumu za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby počas predchádzajúcich šesť mesiacov, a to najneskôr do skončenia prešetrovania telekomunikačného zariadenia alebo umožniť účastníkovi zaplatenie časti sumy presahujúcej trojnásobok priemerného rozsahu využívania

v najmenej troch mesačných splátkach. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania verejnej služby.

4. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na telekomunikačnom zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech účastníka, ale rozsah poskytnutej verejnej

služby ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázateľne zistiť, účastník zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania verejnej služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie verejnej služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania verejnej služby za celé obdobie využívania služby.

## Článok II. Alternatívne riešenie sporov podľa § 126 zák. č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách

Úrad je orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa osobitného predpisu, alternatívne riešenie sporov sa spravuje osobitným predpisom, ak tento zákon neustavuje inak.

## Článok III. Mimosúdne riešenie sporov podľa § 127 zák. č. 452/2021 Z.z. o elektronických komunikáciách

1. Úrad rieši iné spory ako spory podľa § 75, ktoré vznikli v oblasti upravenej týmto zákonom, ak účastník, ktorý nie je spotrebiteľom podľa osobitného predpisu) nesúhlasí s výsledkom reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia, a to na základe ním podaného návrhu na mimosúdne riešenie sporu (ďalej len „návrh“) s podnikom poskytujúcim sieť alebo službu.

2. Návrh obsahuje

- meno, priezvisko a adresu na doručovanie alebo aj emailovú adresu a telefonický kontakt, ak je účastníkom fyzická osoba,
- obchodné meno, právnu formu, sídlo, identifikačné číslo a telefonický kontakt, ak je účastníkom právnická osoba,
- názov a sídlo podniku, proti ktorému návrh smeruje,
- predmet sporu,
- odôvodnenie nesúhlasu s výsledkami reklamácie alebo so spôsobom jej vybavenia,
- návrh riešenia sporu.

3. K návrhu priloží účastník doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

4. Ak návrh neobsahuje náležitosti podľa odseku 2 alebo k nemu nie sú priložené doklady podľa odseku 3, úrad účastníka bezodkladne informuje o nedostatkoch

návrhu, vyzve účastníka, aby nedostatky návrhu odstránil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní, a zároveň ho poučí o následkoch neodstránenia nedostatkov návrhu. Ak účastník nedostatky návrhu v lehote podľa predchádzajúcej vety neodstráni, úrad mimosúdne riešenie sporu nezačne.

5. Návrh predloží účastník bezodkladne, najneskôr do 45 dní odo dňa

- a) doručenia výsledku vybavenia reklamácie účastníkovi alebo
- b) márneho uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie podľa § 45 ods. 2.

6. Účastník a podnik môžu navrhovať dôkazy a ich doplnenie a predkladať podklady potrebné na vecné posúdenie sporu. Úrad predložený spor rieši nestranné s cieľom jeho urovnania. Lehota na ukončenie mimosúdneho riešenia sporu je 60 dní od podania úplného návrhu, v zložitých prípadoch 90 dní od podania úplného návrhu.

7. Výsledkom úspešného vyriešenia sporu je uzavretie písomnej dohody medzi účastníkom a podnikom, ktorá je záväzná pre obe strany sporu. O uzavretí dohody podľa prvej vety účastník a podnik upovedomia úrad v lehote piatich dní od jej uzavretia. Ak strany sporu neuzavrú dohodu v lehote podľa odseku 6, úrad ich upovedomí o márnom uplynutí lehoty na mimosúdne riešenie sporu. Tým sa považuje mimosúdne riešenie sporu za ukončené. Možnosť strán obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

#### **Článok IV. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov**

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovedností za chyby (ďalej len „Reklamácie“).

2. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť:

Obchodné meno: Minet Slovakia, s.r.o.

Sídlo: Masarykova 6365/108, 071 01 Michalovce

IČO: 36 586 498

DIČ: 2021912574

IČ DPH: SK2021912574

„Kupujúci“ je subjekt, ktorý s Predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe Tovar.

#### **Článok V. Záručné podmienky**

1. Ak Tovar vykazuje zreteľné chyby, to znamená najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho. Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu

manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, neodbornej manipulácii s tovarom alebo akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa predchádzajúceho bodu bezplatné.

2. Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

3. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

#### **Článok VI. Vybavenie reklamácie**

1. Reklamácia sa uplatňuje v sídle Predávajúceho.

2. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovar u opravy a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovar určený iný subjekt ako Predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.

3. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou elektronickej pošty a zároveň kupujúcemu doručí e-mailom alebo doporučenou poštou písomný doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4. Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovar, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúcemu prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky.

5. Predávajúci rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická

zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- odovzdaním opraveného Tovar,
- výmenou Tovar,
- vrátením kúpnej ceny Tovar,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar,
- odôvodneným zamietnutím Reklamácie Tovar.

6. V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tovar a riadne označí zásielku príslušnými symbolmi. Pre čo najrýchlejšie vybavenie reklamácie, musí byť súčasťou zásielky popis Kupujúceho o pozorovaných závadách zakúpeného Tovar.

7. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal a popis závady), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia zásielky od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Odporúčame vám zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme.

8. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS alebo telefonicky.

9. Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, emailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatíu opraveného Tovar a reklamačného protokolu alebo bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.

10. Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.

11. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom.

12. Za odstrániteľnú závadu sa považuje uvedenie reklamovaného Tovar do funkčného stavu, pričom neutrpí vzhľad, funkcia, kvalita a oprava môže byť vykonaná v riadnom čase a to do 30 dní od prijatia reklamácie.

13. Za neodstrániteľné závady sa považuje stav reklamovaného Tovar, ktorý neumožňuje v stanovenej

lehote závady bezo zbytku odstrániť a ktoré bránia tomu aby bol Tovar riadne využívaný. V prípade neodstrániteľnej závady má Kupujúci právo na výmenu tovaru za nový alebo na primeranú zľavu z kúpnej ceny zakúpeného Tovar mu bude vrátená. To isté právo má Kupujúci, ak ide síce o vady odstrániteľné, no z dôvodu opakovaného vyskytnutia sa chyby po oprave alebo zvyšujúceho sa počtu väd na zakúpenom Tovar, nemôže Tovar Kupujúci riadne využívať.

14. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať Tovar z dôvodu záručnej opravy Tovar. V prípade výmeny Tovar za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený Tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového Tovar, avšak iba na nový Tovar.

15. Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

## Článok VII. Záverečné ustanovenia

1. V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovar urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo doporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.

2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 15.4.2017. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené. V prípade, že si želáte tovar reklamovať a potrebujete viac informácií o procese reklamácie Tovar, neváhajte kontaktovať našu infolinku 056/644 20 44.

### Poskytovateľ:

Minet Slovakia s.r.o.

Michal Andrejko - konateľ

### Účastník: