

REKLAMAČNÝ PORIADOK OBCHODNEJ SPOLOČNOSTI **Qenti s.r.o.**

V súlade s ustanovením §18 a nasl. Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a § 619 až § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 120/2014 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, vydáva spoločnosť Qenti s.r.o. tento Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti Qenti s.r.o. so sídlom Hlboká 3023/31, Piešťany 921 01, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava Oddiel: Sro, Vložka číslo: 25018/T, IČO: 45 384 771, DIČ: 2022964823, IČ DPH: SK 2022964823 (prevádzkareň Elektrické bicykle Qenti, HM Tesco, N. Teslu 25, Piešťany) (ďalej len „Reklamačný poriadok“)

I. PREAMBULA

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady elektrických bicyklov, ich príslušenstva a doplňujúceho vybavenia ako aj náhradných dielov, na ktoré bola poskytnutá záruka a ktoré si zakúpili spotrebiteľia (ďalej len „kupujúci“) pričom určuje miesto, na ktorom si môže kupujúci uplatniť svoje právo na reklamáciu.
- 1.2 Predávajúci Qenti s.r.o. so sídlom Hlboká 3023/31, Piešťany 921 01, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava Oddiel: Sro, Vložka číslo: 25018/T, IČO: 45 384 771, DIČ: 2022964823, IČ DPH: SK 2022964823 s prevádzkarňou na adrese: Elektrické bicykle Qenti, HM Tesco, N. Teslu 25, Piešťany - vedie evidenciu o reklamáciach.
- 1.3 Osobou oprávnenou k prevzatíu reklamácie a jej vybaveniu je: Ing. Ján Matuška, tel.č. 0903787503, resp. p. Dagmar Slováková, tel.č. 0904441464.

II. VYMEDZENIE POJMOV

- 2.1 Na účely tohto reklamačného poriadku sa používajú nasledovné pojmy uvedené v tomto článku.
- 2.2 „Predávajúci“ – obchodná spoločnosť Qenti s.r.o. so sídlom Hlboká 3023/31, Piešťany 921 01, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava Oddiel: Sro, Vložka číslo: 25018/T, IČO: 45 384 771, DIČ: 2022964823, IČ DPH: SK 2022964823 (ďalej len „Qenti s.r.o.“) s prevádzkarňou na adrese: Elektrické bicykle Qenti, HM Tesco, N. Teslu 25, Piešťany.
- 2.3 „Prevádzkareň“ ďalej ako predajné miesto, ktorým je: Elektrické bicykle Qenti, HM Tesco, N. Teslu 25, Piešťany.
- 2.4 „Kupujúci“ –
 - a) každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ nakupuje výrobky pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, a to v súlade s §2 bod a) zákona o ochrane spotrebiteľa.
 - b) právnická osoba, podnikateľ, ktorý nakupuje tovar za účelom svojho podnikania pričom práva a povinnosti výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom ani zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi Reklamačným poriadkom a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.
- 2.5 „Tovar“ - elektrický bicykel, jeho príslušenstvo, doplňujúce vybavenia ako aj náhradné diely
- 2.6 „Výrobcom“
 - 2.6.1 osoba, ktorá výrobok vyrobí, vyťaží, obnoví, upraví alebo inak získa a má sídlo alebo miesto



- podnikania na území členského štátu Európskej únie, členského štátu Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Turecka (ďalej len "členský štát"), alebo ten, kto sa za výrobcu vydáva označením výrobku svojím menom, ochrannou známkou alebo iným rozlišovacím znakom, alebo osoba z dodávateľského reťazca, ktorej činnosť môže ovplyvniť bezpečnostné vlastnosti výrobku,
- 2.6.2 osoba, ktorá má sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu a je splnomocnencom výrobcu, ktorý nemá sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu,
- 2.6.3 dovozca, ak výrobcu nemožno určiť podľa bodu 2.6.1 alebo 2.6.2
- 2.7 „Kúpa“ resp. „Predaj“ - tovaru sa rozumie tiež výmena vadného elektrického bicykla a jeho príslušenstva, či náhradných dielov, ktoré kupujúci nadobudol z vlastníctva obchodnej spoločnosti Qenti s.r.o. v zmysle predchádzajúcich ustanovení, v rámci ním uplatnenej reklamácie za bezvadný v rámci zodpovednosti za jeho vady v záručnej dobe
- 2.8 „Záručná doba“ – oprava, ktorá sa má vykonať alebo sa vykonala v rámci záručnej doby, v zmysle záručného listu, ak predávajúci na záručnom liste resp. inom doklade, ktorým možno túto skutočnosť v zmysle príslušných ustanovení reklamačného poriadku hodnoverne preukázať (ďalej spolu ako „záručný list“), výslovne potvrdil výrobcom uvádzanú dĺžku záručnej doby.
- 2.9 „Záručná oprava“ sa rozumie tiež oprava, ktorá sa má vykonať na základe reklamácie vady existujúcej v čase prevzatia tovaru kupujúcim,
- 2.10 „Miesto na uplatnenie reklamácie kupujúcim“ – predajné miesto obchodnej spoločnosti Qenti s.r.o. - Elektrické bicykle Qenti, HM Tesco, N. Teslu 25, Piešťany 921. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný na dobierku. Pred odoslaním odporúčame tovar poistiť pre prípad poškodenia alebo straty počas prepravy.
- 2.11 „Predajná cena“ resp. „cena“ - konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku výrobku resp. tovaru alebo za určené množstvo výrobku resp. tovaru,
- 2.12 „Reklamácia“ – uplatnenie zodpovednosti za chyby elektrického bicykla a jeho príslušenstva či náhradných dielov.
- 2.13 „Vybavenie reklamácie“ –
- ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru,
 - výmena tovaru,
 - vrátenie kúpnej ceny tovaru
 - vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie,
- 2.14 „Odborné posúdenie“ – vyjadrenie znalca v zmysle zákona č. 382/2004 Z.z. o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch v znení neskorších predpisov alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou v zmysle zákona č. 264/1999 Z.z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej aj ako "určená osoba"),
- 2.15 „Výmena elektrického bicykla, príslušenstva, doplňujúceho vybavenia, či náhradného dielu“ – výmena elektrického bicykla, príslušenstva, doplňujúceho vybavenia, alebo náhradného dielu za prístroj rovnakej značky a typu; v prípade, ak spoločnosť Qenti s.r.o. už nemá v ponuke elektrický bicykel, príslušenstvo, doplňujúce vybavenie, alebo náhradný diel rovnakej značky a typu, alebo kupujúci s výmenou za elektrický bicykel, príslušenstvo, doplňujúce vybavenie, alebo náhradný diel rovnakej značky a typu nesúhlasí, výmena sa uskutoční v zmysle článku VIII. ods. 8.5 a 8.6 tohto reklamačného poriadku;

III.

Zodpovednosť predávajúceho za vady

- 3.1 Predávajúci podľa čl. II ods.2.2 týchto reklamačných podmienok zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar, ktorý si zakúpil z jej vlastníctva:



- a) má požadovanú kvalitu a úžitkové vlastnosti, výrobcom udané jeho prevádzkovo-technické parametre a že jeho používanie na určené účely bolo schválené v súlade s príslušnými všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi na území Slovenskej republiky,
 - b) zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov tiež zdravotným, hygienickým a iným podmienkam v nich ustanoveným,
 - c) je bez väd,
 - d) sa mu predal za cenu, ktorú mal v okamihu ponuky a jeho predaja a že táto cena sa mu aj správne účtovala.
- 3.2 Zodpovednosť predávajúceho podľa ods. 3.1 sa v rovnakom rozsahu vzťahuje aj na tovar, ktorý si kupujúci zakúpil na predajnom mieste za znížené ceny v rámci ponukovej (predajnej) akcie, na ktoré sa im poskytla zľava z ich spotrebiteľskej ceny.
- 3.3 Pri predaji je povinné predajné miesto vydať kupujúcemu doklady o kúpe tovaru v štruktúre, ktorú v rámci jednotlivých ponukových (predajných) akcií určí osobitne predávajúci. Predajné miesto je však povinné vždy vydať kupujúcemu zároveň s jemu predaným tovarom záručný list a pokiaľ to povaha výrobku pripúšťa aj písomný návod (t.j. pri kúpe elektrického bicykla).

IV.

Právo kupujúceho na reklamáciu

- 4.1 Kupujúcemu vzniká právo na reklamáciu vady zistenej na ním zakúpenom tovare v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku a vyššie uvedených zákonov. Toto právo kupujúceho sa však nevzťahuje na vadu tovaru, za ktorú predávajúci nezodpovedá.
- 4.2 Ak ide o vadu, ktorú má tovar pri jeho prevzatí kupujúcim, kupujúci je povinný svoje právo na reklamáciu vady ním zakúpeného tovaru uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť prezrieť si kúpený tovar, najneskôr však do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak v tejto lehote nevytkne vadu, právo zanikne. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť:
- písomne na adrese predávajúceho Hlboká 3023/31, 921 01 Piešťany,
 - osobne v prevádzke (predajni) predávajúceho na adrese Nikola Tesla č. 25 – v HM TESCO Piešťany (počas otváracích hodín v pracovné dni od 10.00 do 13.00 a od 13.30 do 18.00)
 - e-mailom na adrese qenti@qenti.sk
- 4.3 Ak ide o vadu, ktorá neexistovala v čase prevzatia kupujúcim, a teda sa vyskytla až po šiestich mesiacoch odo dňa prevzatia, kupujúci je povinný ju vytknúť do šiestich mesiacov od jej zistenia, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
- 4.4 Ak kupujúci neuplatní u predávajúceho svoje právo na reklamáciu vady u neho zakúpeného tovaru v záručnej dobe, toto právo zanikne. Na reklamáciu vady zakúpeného tovaru, ktorý kupujúci uplatní u predávajúceho po uplynutí jeho záručnej doby sa neprihliadne.
- 4.5 Predajné miesto, kde kupujúci uplatnil svoje právo na zo zodpovednosti predávajúceho za ním reklamovanú vadu tovaru je povinné mu vydať doklad potvrdzujúci uplatnenie tejto jeho reklamácie. Tento doklad je predajné miesto povinné vydať v prípade uplatnenia reklamácie aj v prípade , ak sa reklamáci nemôže vyhovieť na mieste a ihneď alebo v celom rozsahu, ako aj vtedy, ak sa nevyhovie reklamáci kupujúceho. Náležitosti tohto dokladu sú upravené v prílohe tohto reklamačného poriadku.
- 4.6 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.7 Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady predaného tovaru a jeho príslušenstva z jeho vlastníctva , ktoré:
- a) existovali pri ich prevzatí kupujúcim
 - b) sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu záručnej doby , ktorú na ne poskytol priamo výrobca vo svojom záručnom liste k nim, ak bol tento záručný list alebo záručná lehota v ňom



vyslovene potvrdená predávajúcim, alebo predávajúci v záručnom liste, prípadne v tomto reklamačnom poriadku.

- 4.8 Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje poskytnutá záruka podľa bodu 4.7 tohto článku a z dôvodov ustanovených v článku 5 tohto reklamačného poriadku.
- 4.9 V súlade s §619 zák.č.40/1964 Z.z. Občianskeho zákonníka právny vzťah zo zodpovednosti za vady vzniká výlučne medzi predávajúcim a kupujúcim (to platí aj v prípade, keď vady predanej veci sú odstraňované prostredníctvom záručnej opravovne uvedenej v záručnom liste). Z toho vyplýva, že aj práva z tejto zodpovednosti môže u predávajúceho uplatňovať vo svojom mene vždy len kupujúci. Ak by predávajúci v čase trvania záruky vec predal ďalej, nový vlastník môže uplatňovať nároky zo zodpovednosti za vady ako zmluvný zástupca pôvodného kupujúceho na základe plnomocenstva. Pokiaľ kupujúcim bol len jeden z manželov, práva zo záruky môže uplatňovať on sám. Druhý manžel môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady tiež len na základe plnomocenstva ako zástupca kupujúceho.

V.

5.1 Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru, ktoré po ich prevzatí:

- a) spôsobil kupujúci alebo tretia osoba jeho mechanickým alebo iným poškodením alebo vznikli i nezávisle na ich konaní poškodením v prípade vis major,
- b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním na iné účely než na aké sú určené svojím charakterom alebo pri ich používaní v spojitosti s inými zariadeniami, ktoré výrobca alebo predávajúci neodporúča,
- c) vznikli ako dôsledok :
 - ca) svojvoľných úprav a opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou v zmysle tohto reklamačného poriadku alebo v iných ako predávajúcim v záručnom liste určených, alebo kupujúcemu iným preukázateľným spôsobom oznámeným autorizovaným servisným strediskom (resp.predajným miestom)
 - cb) iných zrejmych neodborných zásahov do nich alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním s nimi, ktoré bolo v rozpore s návodom k nim, záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozorneniami pre kupujúceho, alebo ak vady boli spôsobené kupujúcim ich skladovaním, používaním alebo uložením vo vlhkom, prašnom, chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí, alebo ich odkladaním alebo uschovávaním na miesta s takýmto prostredím,
- d) v ostatných prípadoch uvedených v záručnom liste alebo v návode výrobcu, alebo predávajúceho.

VI.

Lehoty na uplatnenie reklamácie

- 6.1 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim na predajnom mieste predávajúceho podľa čl.II ods.2.3 týchto reklamačných podmienok.
- 6.2 Záručná doba v zmysle §620 zák.č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka je 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov ak nejde o veci ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci v zmysle §619 zákona č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník. Záručná doba je vždy vyznačená v záručnom liste k príslušnému tovaru.
- 6.3 Ak je záručná doba poskytnutá výrobcom na príslušný tovar dlhšia ako uvedená v ods.6.2 tohto článku, táto dlhšia záručná doba poskytnutá výrobcom nezakladá žiadne práva kupujúceho voči predávajúcemu na dlhšiu záručnú dobu, pokiaľ predávajúci túto dlhšiu záručnú dobu výslovné nepotvrdí v záručnom liste k príslušnému tovaru, a to ani v prípade ak výrobca vo vyhlásení o záruke uvedie, že záruka sa vzťahuje aj na tretie osoby, ktoré postupne tovar nadobudnú.
- 6.4 Záručný list obsahuje: meno, priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, 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.
- 6.5 Ustanovenia bodov 6.1 a 6.2 tohto článku sa primerane vzťahujú aj na ostatné podmienky záruky poskytnutej výrobcom alebo servisným miestom (strediskom).
 - 6.6 Pri výmene reklamovaného tovaru za nový, začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba. Výmena len niektorej časti reklamovaného tovaru sa považuje za opravu tovaru.
 - 6.7 Ustanovenie bodu 6.6 tohto článku sa obdobne uplatní aj na príslušenstvo a dopĺňujúce vybavenie a náhradné diely elektrického bicykla.
 - 6.8 Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy kupujúci uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, od ktorého si bol kupujúci povinný po skončení jeho opravy opravený elektrický bicykel alebo jeho príslušenstvo alebo náhradný diel prevziať.
 - 6.9 Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby kupujúci venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku. Predávajúci poskytuje kupujúcemu prostredníctvom manuálu so záručným listom a ďalších informačných materiálov dostatočné množstvo informácií, potrebných k správnej starostlivosti o všetky druhy predávaného tovaru. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, tj. dobou, počas ktorej, pri správnom používaní a správnej starostlivosti, vrátane údržby môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.
 - 6.10 Za vadu nemožno považovať, ak vyplýva už z povahy veci, že jej životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia (napríklad pri batérii). V tomto prípade záruka kupujúcemu zabezpečuje, že môže vec kedykoľvek v záručnej dobe použiť, avšak len po dobu, ktorá vyplýva z povahy veci alebo technickej normy alebo ktorá je na nej vyznačená ako doba životnosti (funkcie).

VII.

Postup pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady Konanie o reklamácií

- 7.1 Miesto uplatnenia reklamácie:
Kupujúci je oprávnený uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) na predajnom mieste, na ktorom tovar zakúpil: Elektrické bicykle Qenti, HM Tesco, N. Teslu 25, Piešťany u osoby oprávnenej k prevzatiu a vybaveniu reklamácie, ktorou je p. Dagmar Slováková počas prevádzkovej doby v pracovné dni od 10.00 do 18.00 .
- 7.2 V prípade, že kupujúci riadne uplatní reklamáciu na predajnom mieste v súlade s ustanovením ods. 7.1 tohto článku, pričom uvedená reklamácia predávajúcim nebola uznaná a zároveň je tu dôvod, pre ktorý sa možno rozumne domnievať, že neuznanie reklamácie je v rozpore s príslušnými ustanoveniami reklamačného poriadku a/alebo platných právnych predpisov alebo, ak po vybavení reklamácie, ktorá bola riadne uplatnená na predajnom mieste predávajúcim iným spôsobom, je tu dôvod, pre ktorý sa možno rozumne domnievať, že vybavenie reklamácie bolo vykonané v rozpore s ustanoveniami reklamačného poriadku a/alebo platných právnych predpisov, je kupujúci oprávnený zaslať písomnú sťažnosť na spôsob vybavenia reklamácie na sídlo spoločnosti Qenti s.r.o., Hlboká 3023/31, Piešťany 921 01. Na adrese sídla predávajúceho môže tiež podať svoje konkrétne písomné, prípadne aj ústne upozornenia týkajúce sa kvality predávaného tovaru, alebo kvality práce predajného miesta, ako aj iné svoje vyjadrenia a podnety vzťahujúce sa k ich predaju a prípadným na nich sa vyskytujúcim vadám.
- 7.3 Svoje právo na reklamáciu vady u predávajúceho zakúpeného tovaru uplatní kupujúci predložením pokladničného alebo iného účtovného (daňového) dokladu o jeho kúpe (napr. faktúra) a predávajúcim potvrdeného úplného a nepozmeneného záručného listu, prípadne iných dokladov, vyžiadaných podľa potreby predávajúcim, z ktorých je nepochybne zrejmé, že tento bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu jeho vady ešte neuplynula.



- 7.4 Kupujúci je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady tovaru, predložiť predávajúcemu spolu s dokladmi podľa predchádzajúceho bodu, tiež u neho kompletný zakúpený tovar.
- 7.5 Predávajúci podľa konkrétnych okolností neuzná reklamáciu (nevyhoví reklamácii), ktorú kupujúci
- a) uplatní oneskorene po uplynutí určenej záručnej doby alebo, ak zistenie tejto podmienky z dôvodov na strane kupujúceho nie je možné preto, že tento nepredložil doklad vyžadovaný pri uplatňovaní reklamácie kupujúcim podľa predchádzajúcich bodov tohto článku alebo iný hodnoverný doklad vystavený predávajúcim alebo predávajúcim potvrdený, ktoré by nepochybne potvrdzovali, že na ním reklamovaný tovar sa vzťahuje tento reklamačný poriadok, tzn. že ním bol zakúpený na predajnom mieste predávajúceho a z jeho majetku alebo tieto skutočnosti nepreukázal iným hodnoverným spôsobom,
 - b) v prípadoch, v ktorých kupujúci predloží predávajúcemu ním reklamovaný tovar bez niektorej jeho chýbajúcej súčasti alebo ak sa má jednať o jeho výmenu, tiež bez niektorej časti jeho príslušenstva, s ktorým mu bol predaný.
 - c) ak ide o vady, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku predávajúci kupujúcemu nezodpovedá z dôvodov v ňom ustanovených alebo vyplývajúcich z platných právnych predpisov.
- 7.6 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník). Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie, a to v lehotách podľa článku IX. tohto reklamačného poriadku.
- 7.7 Predávajúci neuzná reklamáciu mechanicky, či inak zničeného alebo zjavne poškodeného a prípadne i znečisteného (mechanicky, chemicky, či iným spôsobom alebo cudzou látkou) tovaru, pri ktorých je nesporne zrejmé, že ich zničenie, poškodenie alebo znečistenie, nemohla spôsobiť kupujúcim jeho reklamovaná vada.
- 7.8 Predávajúci je povinný s kupujúcim vždy spísať protokol o uplatnení jeho reklamácie, a to aj v prípade, ak z dôvodov ustanovených v tomto reklamačnom poriadku je už od začiatku uplatnenia reklamácie zrejmé, že túto nemôže uznať. V prípadoch, v ktorých pôjde o reklamáciu vady, ktorú je predávajúci spôsobilý vybaviť ihneď pri jej uplatnení a na mieste, je predávajúci povinný o tom spísať iba stručný protokol.
- 7.9 Vo všetkých ostatných prípadoch je predávajúci v protokole o reklamacii povinný vždy uviesť, popri vyplnení všetkých jeho základných náležitostí vzťahujúcich sa na kupujúceho a na predmet jeho reklamácie a uvedení jeho identifikačných údajov (značka a typ, výrobné číslo, deň uplatnenia reklamácie) a popise vady uvádzanej kupujúcim, tiež v akom mechanickom stave tovar od kupujúceho preberá, či na ňom alebo na jeho príslušenstve nie sú viditeľné znaky mechanického alebo iného poškodenia, či nechýba niektorá jeho súčasť a či s ním preberá zároveň aj jeho príslušenstvo a v akom rozsahu (popis a počet) a či nezistil na reklamovanom tovare tiež iné vady, než ktoré uviedol kupujúci.
- 7.10 Predávajúci je povinný vydať druhopis protokolu kupujúcemu ako potvrdenie o tom, kedy toto svoje právo na reklamáciu uplatnil. Kupujúci je povinný v dobe určenej predávajúcim si ním reklamovaný tovar prevziať od predávajúceho a potvrdiť mu svojím podpisom, v akom stave a rozsahu ho od neho prevzal a deň jeho prevzatia.

VIII.

Osoby oprávnené na predajnom mieste na prijímanie reklamácií a spôsob vybavenia reklamácií

- 8.1 Reklamáciu kupujúceho v zmysle predchádzajúcich článkov tohto reklamačného poriadku a pri splnení v nich ustanovených podmienok, prijíma a vybavuje na predajných miestach jeho vedúci,



- jeho zástupca alebo zamestnanec určený na prijímanie a vybavovanie reklamácií kupujúcich (ďalej len "osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie").
- 8.2 Kupujúci má zákonné právo požadovať, aby na predajnom mieste bola prítomná po celú jeho prevádzkovú dobu osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie a aby táto osoba tiež ním uplatňovanú reklamáciu na jeho požiadanie od neho kedykoľvek v tejto dobe aj prijala.
- 8.3 Ak osoba oprávnená na vybavenie reklamácie jej preverení zistí, že reklamácia sa podala kupujúcim včas, v určenej záručnej dobe a že kupujúcim reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá predávajúci, má kupujúci právo, ak ide o:
- a) odstrániteľné vady:
- aa) aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný odstrániť takúto vadu na mieste ihneď, inak bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v určenej zákonnej lehote;
- ab) kupujúci môže požadovať, aby mu reklamovaný tovar predávajúci namiesto odstránenia vady vymenil a ak sa vada týka len niektorej jeho súčasti, aby sa mu vymenila táto jeho vadná súčasť, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;
- ac) predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- b) neodstrániteľné vady:
- ba) na výmenu ním reklamovaného tovaru alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie ním za neho zaplatenej kúpnej ceny, ak jeho vadu nemožno odstrániť a táto vada bráni jeho riadnemu užívaniu, ako keby bol bez vady, pokiaľ zároveň tiež vráti predávajúcemu tento vadný prístroj,
- bb) na primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného tovaru, ktorú za neho zaplatil, ak má síce neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní,
- c) opakujúce sa vady alebo väčší počet vád: na výmenu ním reklamovaného tovaru alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, ktorú za neho zaplatil a to aj v prípadoch, keď jeho vada sa dá odstrániť, avšak kupujúci tento nemôže riadne užívať pre opakované sa vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre väčší počet vád, ktoré sa na ňom súčasne vyskytli (za väčší počet vád sa považujú minimálne tri samostatné vady), pričom každá z vád bráni v riadnom užívaní veci; v oboch prípadoch pod podmienkou, že zároveň tiež predávajúcemu vráti vadný tovar;
- 8.4 V prípadoch, v ktorých na základe oprávnenej reklamácie vady tovaru vznikne kupujúcemu právo na jeho výmenu za bezvadný, predávajúci tento vymení za tovar rovnakej značky a typu.
- 8.5 Ak predávajúci nemá k dispozícii na výmenu tovaru zariadenie rovnakej značky a typu, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, za ktorú ho od neho kúpil pod podmienkou, že kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný tovar predávajúcemu zároveň vráti.
- 8.6 Pokiaľ kupujúci nebude súhlasiť s výmenou ním reklamovaného vadného tovaru za bezvadný rovnakej značky, typu a ceny, predávajúci vyplatí kupujúcemu jeho kúpnu cenu, ktorú za neho zaplatil, ak kupujúci odstúpi od zmluvy a zároveň vráti predávajúcemu reklamovaný tovar.
- 8.7 Ustanovenia tohto článku sa primerane uplatnia aj na príslušenstvo elektrického bicykla, doplnujúce vybavenie a náhradných dielov v záručnej dobe.

IX.

Lehoty na vybavenie reklamácie

- 9.1 Kupujúci má právo, ak vybavenie jeho reklamácie si nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch najneskôr do troch



- pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 9.2 Pri splnení podmienky uvedenej v bode 9.1 a za predpokladu, že kupujúci uplatní reklamáciu riadnym spôsobom a doloží ju tiež potrebnými dokladmi a ním reklamovaným tovar a splní tiež ostatné podmienky vyžadované týmto reklamačným poriadkom, má právo na to, aby sa o spôsobe vybavenia jeho reklamácie rozhodlo na mieste jej uplatnenia ihneď.
- 9.3 Lehota na vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil predajnému miestu, na ktorom ju uplatnil, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady, alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na jej vybavenie alebo, pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadala kupujúci.
- 9.4 Ak kupujúci reklamáciu vady tovaru uplatnil počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže predávajúci 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.
- 9.5 Ak kupujúci reklamáciu vady tovaru uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať reklamovaný tovar na odborné posúdenie. Ak je reklamovaný tovar zaslaný na odborné posúdenie osobe určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, 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.
- 9.6 Bez ohľadu na to, čo je uvedené v bode 9.5 tohto článku, si predávajúci vyhradzuje právo, v prípadoch podľa bodu 9.5 tohto článku, postupovať pri vybavovaní reklamácie spôsobom podľa bodu 9.4 tohto článku reklamačného poriadku.
- 9.7 Predávajúci je povinný odovzdať spotrebiteľovi fotokópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie.
- 9.8 Ak nie je možné vybaviť reklamáciu kupujúceho v ustanovenej zákonnej lehote 30 dní v zmysle článku IX. bod 9.3 alebo, ak táto sa nevybaví do tejto lehoty v jeho zmysle bez zavinenia alebo žiadosti kupujúceho, je predávajúci povinný po uplynutí tejto lehoty postupovať pri jej vybavení podľa tohto reklamačného poriadku tak, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

X.

Alternatívne riešenie sporov

- 10.1 Kupujúci v režime spotrebiteľa má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. V prípade, ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona 391/2015 Z.z., ktorými je orgán alternatívneho riešenia sporu a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 3 ods. 2 a § 5 ods. 2 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa ust. §12 zákona 391/2015 Z.z. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná on-line na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK> .



- 11.2 Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania a týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde vyčíslená hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Zoznam všetkých subjektov ARS zverejňuje Ministerstvo hospodárstva na stránke www.economy.gov.sk

XI.

Spoločné a záverečné ustanovenia

- 11.1 Tento reklamačný poriadok neupravuje prípady zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru k prevodu alebo prechodu ktorých z vlastníctva predávajúceho do vlastníctva inej osoby došlo na základe inej právnej skutočnosti, než ich kúpou (predajom) podľa podmienok v ňom ustanovených, alebo ktoré tejto osobe poskytol predávajúci v súvislosti s ich skúšobným alebo prechodným užívaním a bez toho, aby na túto osobu zároveň došlo k prevodu vlastníctva k nim z predávajúceho.
- 11.2 Pri reklamáciách väd tovaru v prípadoch, ktoré má na zreteli bod 11.1, postupuje osoba v ňom uvedená podľa príslušnej zmluvy alebo iného právneho aktu, na základe ktorého ich získala do svojho vlastníctva a ostatné osoby, podľa osobitných postupov, ktoré s nimi predávajúci dohodol.
- 11.3 Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia Občianskeho zákonníka, 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 iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.
- 11.6 Podľa tohto reklamačného poriadku a pri splnení v ňom ustanovených podmienok, postupuje predávajúci a jej predajné miesto podľa neho odo dňa jeho účinnosti.
- 11.7 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť a platnosť dňom 14.06.2017 a nahrádza reklamačný poriadok platný a účinný do 14.06.2017.

Qenti, s.r.o.



Reklamačný protokol

Spoločnosti Qenti s.r.o.

so sídlom Hlboká 3023/31, Piešťany 921 01,
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava Oddiel: Sro, Vložka číslo: 25018/T,
IČO: 45 384 771, DIČ: 2022964823, IČ DPH: SK 2022964823 (ďalej len „Qenti s.r.o.“)
(prevádzkareň Elektrické bicykle Qenti, HM Tesco, N. Teslu 28, Piešťany)

Vážený zákazník,

Správne vyplnenie formulára je nevyhnutné pre úspešný proces reklamácie. Vyplnený a podpísaný formulár spolu s príslušnými prílohami zašlite spolu s tovarom na naše predajné miesto, kde ste tovar zakúpili alebo ho na tomto mieste odovzdajte spolu so zakúpeným tovarom. Opomenutie tejto povinnosti predĺži dobu vybavovania predmetnej záležitosti. Pri odosielaní tovaru postupujte v súlade s reklamačným poriadkom spoločnosti Qenti s.r.o., najmä článok IV. až IX.

Vyplňte prosím nasledujúce údaje (údaje označené * sú povinné)

Meno a priezvisko kupujúceho *:

Adresa kupujúceho *:

Číslo faktúry alebo potvrdenia o zaplatení *:

Deň zakúpenia tovaru *:

Názov tovaru *:

Kód tovaru *:

Telefón / email *:

Podpis kupujúceho *:

Týmto vám reklamujem uvedený tovar s popisom vady. V zmysle zákona Vás prosím o oznámenie výsledku reklamácie v zákonnej lehote - 30 dní. V opačnom prípade budem považovať reklamáciu tovaru za opodstatnenú.

Popis vady, predmet reklamácie *:

Prílohy * (nehodiace prečiarknite) *:
Reklamovaný tovar ÁNO / NIE
Kópia dokladu o kúpe ÁNO / NIE
Iné :

Spôsob uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (*hodiace sa označte x):

- Odstránenie vady
- Odstúpenie od zmluvy
- Poskytnutie zľavy z ceny
- Výmena



Protokol o vybavení reklamácie (*hodiace sa označte x):

- žiadam doručiť poštou;
- žiadam doručiť e-mailom;
- prídem si vyzdvihnúť osobne do miesta uplatnenia reklamácie.

Poučenie:

Reklamujúci svojim podpisom súhlasí so všetkými údajmi uvedenými v tomto reklamačnom protokole, ako aj reklamačným poriadkom spoločnosti Qenti s.r.o.

Ak osoba oprávnená na vybavenie reklamácie jej preverení zistí, že reklamácia sa podala kupujúcim včas, v určenej záručnej dobe a že kupujúcim reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá predávajúci, má kupujúci právo, ak ide o:

a) odstrániteľné vady:

- aa) aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný odstrániť takúto vadu na mieste ihneď, inak bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v určenej zákonnej lehote;
- ab) kupujúci môže požadovať, aby mu reklamovaný tovar predávajúci namiesto odstránenia vady vymenil a ak sa vada týka len niektorej jeho súčasti, aby sa mu vymenila táto jeho vadná súčasť, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;
- ac) predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

b) neodstrániteľné vady:

- ba) na výmenu ním reklamovaného tovaru alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie ním za neho zaplatenej kúpnej ceny, ak jeho vadu nemožno odstrániť a táto vada bráni jeho riadnemu užívaniu, ako keby bol bez vady, pokiaľ zároveň tiež vráti predávajúcemu tento vadný prístroj,
- bb) na primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného tovaru, ktorú za neho zaplatil, ak má síce neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní,
- c) opakujúce sa vady alebo väčší počet vád: na výmenu ním reklamovaného tovaru alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, ktorú za neho zaplatil a to aj v prípadoch, keď jeho vada sa dá odstrániť, avšak kupujúci tento nemôže riadne užívať pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre väčší počet vád, ktoré sa na ňom súčasne vyskytli (za väčší počet vád sa považujú minimálne tri samostatné vady), pričom každá z vád bráni v riadnom užívaní veci; v oboch prípadoch pod podmienkou, že zároveň tiež predávajúcemu vráti vadný tovar;

V, dňa

O priebehu reklamácie a možnostiach jej vybavenia v súlade s reklamačným poriadkom spoločnosti Qenti s.r.o. budete informovaný písomne, resp. emailom.



VYJADRENIE K REKLAMÁCIÍ

Spoločnosť Qenti s.r.o.
so sídlom Hlboká 3023/31, Piešťany 921 01,
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava Oddiel: Sro, Vložka číslo: 25018/T,
IČO: 45 384 771, DIČ: 2022964823, IČ DPH: SK 2022964823
(prevádzkareň Elektrické bicykle Qenti, HM Tesco, N. Teslu 28, Piešťany)
vydáva nasledovné vyjadrenie k Vašej reklamácii

Vážený zákazník,

Dňa sme prijali Vašu reklamáciu k tovaru č, názov
zakúpeného dňa

Dôvod reklamácie uvedený kupujúcim:

Na základe vyššie uvedených skutočností a ich preverením určenou osobou v zmysle reklamačného poriadku spoločnosti Qenti s.r.o., resp. na základe odborného stanoviska v zmysle reklamačného poriadku považujeme Vašu reklamáciu za opodstatnenú/ neopodstatnenú (nehodiace prečiarknite *).

Dôvod vyššie uvedeného stanoviska spoločnosti Qenti, s.r.o.:

Z uvedeného dôvodu navrhujeme nasledovné možnosti riešenia reklamácie:

Reklamácia bola vybavená dňa :

Reklamáciu vybavoval:

Kontakt na osobu, ktorá vybavovala reklamáciu:

V prípade zamietnutia reklamácie prikladáme fotokópiu odborného posúdenia.

Qenti, s.r.o. (pečiatka ,podpis)

