

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI COVETRUS SK S.R.O.

1. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti Covetrus SK s.r.o. upravuje vybavovanie reklamácií medzi predávajúcim, spoločnosťou Covetrus SK s.r.o., so sídlom Fraňa Mojtu 18, Nitra 949 01, IČO: 51 728 923, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 129501/B (ďalej tiež "**Predávajúci**") a fyzickými osobami, ktoré sú v zmluvnom vzťahu k Predávajúcemu v postavení kupujúceho tovaru, výrobkov, či služieb (ďalej tiež "**Kupujúci**").
2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje iba na prípady, keď je Kupujúci spotrebiteľom. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.
3. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné podmienky.
4. Kupujúci odoslaním objednávky Predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
5. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim. Tovar je vadný, ak nemá vlastnosti, ktoré boli zjednané, ustanovené právnymi predpismi alebo ktoré sú pre daný výrobok alebo službu obvyklé, najmä ak nebolo dodané dohodnuté množstvo, akosť a prevedenie alebo ak je zaťažený právom tretej strany.
Kupujúci je povinný pri dodaní tovaru prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou tým, že zásielka je napr. poškodená. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je Kupujúci povinný okamžite oznámiť e-mailom na adresu: zakaznicky.servis@mojacalibra.sk, spísať s dopravcom zápis o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať Predávajúcemu.
6. Ak tovar vykazuje vady, Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu tak, že zašle tovar na adresu:

Noviko s.r.o.
Blanenská 1964
664 34 Kuřim
Česká republika

Zásielka by mala byť označená viditeľne "REKLAMÁCIA"

a Kupujúci tiež vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho Predávajúcemu. **Podobu formulára** určí Predávajúci a jeho vzor je na internetovej stránke Predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- 1) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
 - 2) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu;
 - 3) reklamovaný tovar/výrobok musí byť Kupujúcim riadne zabalený, najmä aby nedošlo k jeho poškodeniu pri preprave;
 - 4) tovar zaslaný na dobierku Predávajúci nepreberá.
7. Najprv nás, prosím, o tejto veci informujte prostredníctvom e-mailu na zakaznicky.servis@mojacalibra.sk
Zaistíme spätný odvoz u nášho zmluvného dopravcu, ktorý si tovar na reklamáciu vyzdvihne.
 8. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci (tovaru), alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec

za vec bez väd, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne používať ako produkt bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd veci riadne používať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu.

9. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť Predávajúcemu poštou/kuriérom, ak Predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe).
10. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u Predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak Kupujúcemu zaniká právo voči Predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.
11. Predávajúci alebo určená osoba vydá Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej Predávajúcim, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť reklamované vady tovaru a poučiť Kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
12. Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 občianskeho zákonníka uplatňuje, je Predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Predávajúci je povinný o spôsobe vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie Kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho vhodnou formou a zároveň bude Kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol.
13. Odôvodnene môže reklamáciu tovaru Predávajúci zamietnuť najmä z nasledujúcich príčin: - nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru; - neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru; - uplynutím záručnej doby tovaru/doby použiteľnosti; - mechanickým poškodením tovaru spôsobeným Kupujúcim; - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu; - neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar; - poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR; - poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami; - poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením; - neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci; - zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.
14. Ak Kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Predávajúci od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

15. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak Kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, 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 reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
16. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol Predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
17. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za vec bez väd, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
18. V prípade, že tovar pri prevzatí Kupujúcim nie je v zhode s kúpnou zmluvou (tzv. rozpor s kúpnou zmluvou), má Kupujúci právo na to, aby Predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek Kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže Kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak Kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnou 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 ak sa nedokáže opak. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má Kupujúci nárok na tzv. zjednanie nápravy a to: - bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu zodpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy; - primeraným znížením kúpnej ceny, - náhradným dodaním tovaru, - odstúpením od zmluvy
19. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
20. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť tovaru teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.
21. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
22. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
23. Kupujúci 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. Ak Predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže Kupujúci podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. 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. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia

sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Viac informácií na: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars.soi>