

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY – DODÁVATEĽSKÉ A REKLAMAČNÝ PORIADOK PREDÁVAJÚCEHO

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok predávajúceho sa vzťahujú výlučne na prípady obchodného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý má v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka postavenie spotrebiteľa, t.j. fyzickej osoby ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.
2. **Spotrebiteľom** sa na účely týchto VOP rozumie fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar alebo služby a pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
3. **Predávajúcim** sa na účely týchto VOP rozumie obchodná spoločnosť robotec, s.r.o., so sídlom Hlavná 3, 038 52 Sučany, IČO: 36 410 055, DIČ: 2020123501, IČ DPH: SK2020123501, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.: 14051/L, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti,
4. **Tovarom** sa na účely týchto VOP rozumejú produkty dostupné na webstránke v čase zadania objednávky, a ktoré môžu byť predmetom objednávky kupujúceho,
5. **Obchodom** sa na účely týchto VOP rozumie internetový obchod, prevádzkovaný predávajúcim a reprezentovaný súborom internetových stránok a aplikácií elektronického obchodu na určitej internetovej doméne.
6. **Identifikačné a kontaktné údaje predávajúceho nájdete tu:** <https://robotec.sk/kontakt/>

II. AKO NAKUPOVAŤ - AKO VYPLNIŤ OBJEDNÁVKU A DOBROVOĽNÁ REGISTRÁCIA

1. Do objednávky sa dostanete kliknutím na tlačidlo „Košík“. Tu si môžete znova skontrolovať aj obsah košíka. Aby bola zásielka úspešne doručená musia byť vyplnené aspoň najnutnejšie údaje. Tieto sú vo formulári označené malou hviezdikou. Ostatné údaje sú dobrovoľné. Pre zákazníkov, ktorí sa k nám budú radi v budúcnosti vracáť, sme pripravili možnosť registrácie, ktorá slúži na uchovanie vyplnených údajov pre budúce nákupy. Registrácia je dobrovoľná a vykonáva sa vyplnením užívateľského mena a hesla zákazníka, ktoré si môžete ľubovoľne vymyslieť. Odporúča sa kombinácia veľkých a malých písmen a číslíc. Heslo zvolené zákazníkom je dôvernou informáciou a zmluvné strany sú povinné o tejto informácii zachovávať mlčanlivosť a neposkytovať ju žiadnym tretím osobám. Kupujúci, resp. registrujúca sa osoba sa zaväzuje uviesť pri objednávke, resp. pri registrácii pravdivé, úplné a presné údaje a tiež písomne oznámiť predávajúcemu všetky zmeny svojich identifikačných údajov poskytnutých pri registrácii. V prípade neoznámenia týchto zmien sú rozhodné údaje

uvedené pri registrácii a kupujúci, resp., registrovaná osoba zodpovedá za prípadnú škodu vzniknutú v dôsledku porušenia povinnosti podľa tohto bodu predávajúcemu.

2. V prípade záujmu môžete využiť možnosť „zapamätať si ma a poslať mi heslo“, možnosť udeliť súhlas so zaradením do prieskumu zákaznickej spokojnosti Heureka a možnosť prihlásenia sa k odberu noviniek emailom. Po vyplnení všetkých údajov kliknite dole na tlačidlo „Objednávka s povinnosťou platby“. Po odoslaní objednávky bude Vaša objednávka spracovaná a na Váš e-mail bude obratom doručené potvrdenie o jej zaevidovaní. Na uvedenú e-mailovú adresu Vám budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ako aj kompletne znenie týchto VOP. Následne bude Vaša objednávka potvrdená telefonicky a tovar odoslaný v čo najkratšom možnom termíne.

III. OBJEDNÁVKA A UZATVORENIE ZMLUVY

1. V prípade, že si vyberiete z našej ponuky konkrétny produkt tento máte možnosť záväzne objednať prostredníctvom elektronickej objednávky na našej webovej stránke, alebo máte možnosť vybraný tovar záväzne objednať telefonicky. Odoslaním elektronickej objednávky alebo výslovným potvrdením v telefonickom hovore potvrdzujete záväznosť Vašej objednávky. Objednávky musia obsahovať jednoznačnú identifikáciu kupujúceho (meno a priezvisko, adresa, telefónne číslo, prípadne IČO, DIČ – ak bolo pridelené).
2. Objednávka odoslaná predávajúcemu sa považuje za návrh na uzavretie zmluvy v zmysle §43a Občianskeho zákonníka. **Pred odoslaním záväznej objednávky s povinnosťou platby je kupujúci povinný oboznámiť sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a Reklamačným poriadkom predávajúceho, vyjadriť s nimi súhlas a v prípade akýchkoľvek nejasností požiadať informácie a vysvetlenia od predávajúceho na kontaktoch uvedených tu: <https://robotec.sk/kontakt/>.**
3. Po obdržaní objednávky predávajúci potvrdí objednávku telefonicky alebo emailom, čím dôjde k prijatiu návrhu v zmysle § 43c Občianskeho zákonníka a tým k uzavretiu kúpnej zmluvy na diaľku. **Vyhradzuje si právo odmietnuť vybaviť zaslanú objednávku alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade zjavnej chyby v cene či názve produktu.** V prípade odmietnutia objednávky z dôvodu podľa predchádzajúcej vety k uzatvoreniu kúpnej zmluvy nedôjde.
4. Ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru, ktoré predávajúci zistí po prijatí objednávky od kupujúceho alebo až po odoslaní potvrdenia objednávky zo strany predávajúceho nie je schopný predávajúci dodať tovar kupujúcemu v lehote dohodnutej v kúpnej zmluve alebo určenej týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a Reklamačným poriadkom alebo za pôvodne uvedenú kúpnu cenu, ponúkne predávajúci kupujúcemu náhradné plnenie alebo možnosť pre kupujúceho odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo možnosť bezplatného zrušenia objednávky (stornovať objednávku). Odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo stornovať objednávku môže kupujúci doručením e-mailu predávajúcemu. V prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, vráti predávajúci už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia e-mailu o odstúpení od kúpnej zmluvy resp. stornovania objednávky kupujúcemu na ním určený účet, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. V prípade, ak kupujúci v primeranej lehote neprijme náhradné

plnenie ponúkané predávajúcim ani neodstúpi od kúpnej zmluvy, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a v prípade, ak kupujúci už uhradil kúpnu cenu alebo jej časť, predávajúci je povinný vrátiť už uhradenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy kupujúcemu.

IV. DODÁVKA TOVARU, DODACIE PODMIENKY A NÁKLADY NA DODANIE TOVARU

1. Tovar je kupujúcemu dodávaný v čo najkratšom možnom termíne – pri bežnom tovare je termín dodania väčšinou do 24 hodín od expedície, u menej bežného tovaru, ktorý nie je na sklade, môže byť dodacia lehota dlhšia a bude dohodnutá telefonicky so zákazníkom. Kupujúci je o lehotách dodania a dobe expedície tovaru na dodanie kupujúcemu informovaný pre jednotlivý objednaný tovar v procese objednávky.
2. V prípade neočakávaného zdržania dodávky bude zákazník okamžite o tejto skutočnosti informovaný.
3. **Na účely počítania doby expedície tovaru a dodacích lehôt v tomto článku platí, že v prípade, ak kupujúci vykoná záväznú objednávku po 12. hodine príslušného pracovného dňa, dodacia lehota sa predlžuje o 1 pracovný deň. V prípade, ak kupujúci vykoná záväznú objednávku v deň, ktorý nie je pracovným dňom, začínajú sa lehoty na expedíciu a dodanie tovaru počítať od najbližšieho nasledujúceho pracovného dňa.**
4. Tovar dodávame prepravnou službou DPD v bežnej pracovnej dobe od 8 do 17 hod. Pri prevzatí tovaru zákazník vykoná jeho kontrolu, potvrdí a prevezme faktúru/ dodací list, ktorá slúži zároveň ako záručný list.
5. Osobné prevzatie tovaru kupujúcim a úhrada kúpnej ceny je možné na adrese prevádzky kamenného obchodu predávajúceho: Hlavná 3, 038 52 Sučany, pričom termín osobného prevzatia bude vopred dohodnutý s kupujúcim e-mailom alebo telefonicky.
6. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho, t. j. osoby odovzdávajúcej tovar. Kupujúci je zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru. V prípade zistenia existencie vady tovaru je zástupca predávajúceho povinný umožniť kupujúcemu vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe vady tovaru, ktorého správnosť potvrdí kupujúci aj zástupca predávajúceho. Na základe takto vyhotoveného záznamu môže kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru s vadou a následne uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho alebo určenej osoby. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia. V prípade, ak kupujúci odmietne prevziať dodaný tovar s vadou, všetky účelne vynaložené náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša predávajúci. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, zrušuje sa táto od začiatku. V prípade zrušenia kúpnej zmluvy sa vždy od začiatku zrušuje aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil, ak bola uzatvorená.
7. **Balné tovaru je ZADARMO.**
8. Cena dopravného v rámci SR je 5,50 EUR bez DPH pri objednávke do 200 EUR bez DPH a zadarmo pri objednávke nad 200 EUR bez DPH a cena dopravného v rámci ČR je 6,50 EUR

bez DPH pri objednávke do 200 EUR bez DPH a zadarmo pri objednávke nad 200 EUR bez DPH.

9. Kupujúci môže využiť možnosť sledovanie zásielok cez: <https://www.dpd.com/sk/sk/cakam-balik/sledovanie-balikov/> resp. cez webovú stránku vybranej prepravnej spoločnosti. Identifikačné údaje zásielky budú kupujúcemu zaslané zo strany predávajúceho alebo poskytovateľa doručovacích služieb.

V. KÚPNA CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Kúpne ceny sú stanovené podľa aktuálneho cenníka tovaru v dobe objednávky. Kúpne ceny sú stanovené predávajúcim. Všetky ceny sú uvedené s DPH a vrátane všetkých ostatných daní. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu cien a to aj bez predchádzajúceho písomného, alebo iným spôsobom vydaného oznámenia. Zmena ceny sa nedotýka už uzatvorených kúpnych zmlúv. Kupujúci má v takomto prípade právo od zmluvy odstúpiť. V prípade, že je tovar označený ako „akcia“ alebo „platí len do vypredania zásob“ môže nastať situácia, kedy tovar po odoslaní objednávky kupujúceho už nebude dostupný alebo nebude už dostupný za akciovú cenu. V takom prípade predávajúci oznámi kupujúcemu túto skutočnosť a novú cenu objednaného tovaru. Kupujúci je v tomto prípade oprávnený záväznú objednávku bezplatne zrušiť stornovať.
2. Predávajúci nevyužíva služby a telefónne čísla so zvýšenou tarifou. Za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie s predávajúcim nie sú účtované žiadne extra poplatky a kupujúci platí len bežné tarify určené dodávateľmi týchto diaľkových služieb (mobilný operátori, dodávateľia internetového pripojenia).
3. Kupujúci je povinný zaplatiť dodávateľovi kúpnu cenu riadne a včas. Pri jednotlivých objednávkach zvolí zákazník niektorú z dostupných možností platby. Kúpnu cenu je možné uhradiť nasledovnými spôsobmi:
 - a) v hotovosti predávajúcemu v prípade osobného odberu tovaru,
 - b) na dobierku (cena dobierky sa zákazníkovi neučtuje),
 - c) bezhotovostným prevodom z bankového účtu na niektorý z účtov predávajúceho a to:
 - d) účet vedený v Tatra banke, a.s., IBAN: SK36 1100 0000 0026 2879 4140
4. Pri každej dodávke tovaru vystaví dodávateľ faktúru so všetkými náležitosťami daňového dokladu v zmysle zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty, ktorú pošle kupujúcemu poštou, so zaslaným tovarom alebo ju odovzdá osobne.
5. V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy v súlade s týmito VOP, predávajúci je povinný vrátiť už uhradenú zálohovú platbu po odpočítaní nákladov vzniknutých predávajúcemu v súvislosti s takouto objednávkou a to lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy predávajúcemu.

VI. VLASTNÍCKE PRÁVO K TOVARU A PRECHOD NEBEZPEČENSTVA ŠKODY NA TOVARE.

1. Predávajúci umožní kupujúcemu nadobudnúť vlastnícke právo k tovaru. Vlastnícke právo k tovaru nadobúda kupujúci úplným zaplatením kúpnej ceny. Do uhradenia úplnej kúpnej ceny predávajúcemu zostáva predávajúci výhradným vlastníkom tovaru.
2. Nebezpečenstvo škody prechádza na kupujúceho dňom odovzdania tovaru kupujúcemu podľa potvrdenej objednávky, alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď predávajúci umožní kupujúcemu nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

VII. ZÁRUKY A REKLAMÁCIE

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej lehote. Záruka na tovar predávaný prostredníctvom internetového obchodu az-pneu.sk sa riadi a je v súlade s platnou legislatívou. Na všetok predávaný nový tovar, pokiaľ nie je určené pri tovare inak, je poskytovaná vždy zákonom stanovená minimálna záručná doba 24 mesiacov, ktorá plynie od prevzatia tovaru. V prípade predaja použitej veci je záručná doba 12 mesiacov a plynie od prevzatia tovaru. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Kupujúci je povinný pri uplatňovaní reklamácie v rámci záruky predložiť záručný list (ak bol vydaný), resp. kópiu dokladu o zaplatení kúpnej ceny (faktúru, pokladničný doklad), ktorá zároveň slúži ako záručný list. Reklamačné konanie začína plynúť dňom prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim (vrátane kompletného príslušenstva a dokumentácie k tovaru) za predpokladu predchádzajúceho/súčasného doručenia oznámenia o uplatnení reklamácie. Závady, zistené pri prebratí tovaru, je kupujúci povinný bezodkladne, najneskôr však do 3 dní odo dňa dodania tovaru, reklamovať písomne u dodávateľa tovaru. Závady, ktoré nemohli byť zistené pri prebratí tovaru a na ktoré sa vzťahuje záruka na akosť tovaru, je kupujúci povinný reklamovať u dodávateľa písomnou formou na adrese robotec, s.r.o., Hlavná 3, 038 52 Sučany.
3. Prípadné reklamácie si uplatňujte na adrese našej prevádzky Hlavná 3, 038 52 Sučany. Reklamačné konanie sa spravuje Reklamačným poriadkom predávajúceho, ktorého aktuálne znenie je zverejnené vždy na webovej stránke predávajúceho, nachádza sa nižšie v čl. 13 týchto podmienok a tiež v tlačenej podobe je k dispozícii na adrese prevádzky predávajúceho.

VIII. SŤAŽNOSTI A PODNETY SPOTREBITEĽOV

Tento článok sa vzťahuje len na prípady, kedy je kupujúci alebo osoba podávajúca sťažnosť alebo podnet v postavení spotrebiteľa v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka v platnom znení.

1. Spotrebiteľ má právo u predávajúceho uplatniť sťažnosť alebo iný podnet týkajúci sa produktov a/alebo služieb predávajúceho. Sťažnosť alebo podnet je spotrebiteľ oprávnený podať na adrese prevádzky predávajúceho: Hlavná 3, 038 52 Sučany alebo emailom na: welding@robotec.sk, prípadne telefonicky na ktoromkoľvek telefónnom čísle uvedenom na

internetovej stránke predávajúceho v sekcii „Kontakt“. Sťažnosť alebo iný podnet predávajúci vybaví podľa možnosti bezodkladne, v zložitých prípadoch najneskôr do 30 dní od jeho doručenia predávajúcemu. Na vybavenie sťažnosti alebo iných podnetov voči produktom alebo službám predávajúceho sa primerane použijú ustanovenia Reklamačného poriadku v čl. 13. týchto podmienok.

IX. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Tento článok sa vzťahuje len na prípady, kedy je kupujúci alebo osoba podávajúca sťažnosť alebo podnet v postavení spotrebiteľa v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka v platnom znení.

1. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, sťažnosť alebo iný podnet alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P.O.BOX č. 29, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

X. ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

Tento článok sa vzťahuje len na prípady, kedy je kupujúci alebo osoba podávajúca sťažnosť alebo podnet v postavení spotrebiteľa v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka v platnom znení.

POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSŤÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

FORMULÁR NA ODSŤÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

1. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 a nasl. Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“) v lehote 14 dní od prevzatia tovaru, resp. odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči, ak predávajúci včas a riadne splnil informačné povinnosti podľa ust. § 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Kupujúci môže uplatniť právo na

odstúpenie od zmluvy podľa tohto článku u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči a môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je zverejnený tu: [FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY](#).

2. Odstúpenie od zmluvy môže kupujúci vykonať písomne na adresu prevádzky kupujúceho: Hlavná 3, 038 52 Sučany alebo emailom na: welding@robotec.sk.
3. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v prevádzkových priestoroch predávajúceho, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru. Zodpovedá však za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Odporúča sa tovar kupujúcim poistiť.
4. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať úplný tovar späť alebo ho iným spôsobom odovzdať predávajúcemu. Lehota podľa predchádzajúcej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
5. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci náklady na vrátenie úplného tovaru predávajúcemu a to aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
6. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu:
 - a) hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v zmysle ust. § 457 Občianskeho zákonníka v skutočnej výške
 - b) náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu.
7. Kupujúci je povinný uhradiť predávajúcemu náhradu najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenou tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od zmluvy.
8. Kupujúci zasiela tovar späť bežnou poštovou alebo kuriérskou prepravou alebo tovaru odovzdá predávajúcemu osobne bez podmienky uhradiť za prevzatie tohto tovaru akékoľvek protiplnenie. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky.
9. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby podľa tohto bodu týchto obchodných a reklamačných podmienok pred tým, ako mu je doručený tovar alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu za tovar rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na inom spôsobe vrátenia platieb bez toho, aby kupujúcemu v tejto súvislosti boli účtované ďalšie poplatky. Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

10. Kontakty so žiadosťami o vrátenie peňazí :

robotec, s.r.o., Hlavná 3, 038 52 Sučany, e-mail: welding@robotec.sk

XI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Zásady ochrany osobných údajov nájdete tu: <https://robotec.sk/zasady-ochrany-osobnych-udajov.pdf>

XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Kúpna zmluva medzi kupujúcim a predávajúcim sa uzatvára na dobu určitú, a to do splnenia záväzkov z nej vyplývajúcich.
2. Predávajúci sa nezaviazal dodržiavať kódexy správania.

XIII. REKLAMAČNÝ PORIADOK PREDÁVAJÚCEHO

Tento reklamačný poriadok sa uplatní len v prípade, ak bola uzavretá kúpna zmluva medzi predávajúcim na strane jednej a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom na strane druhej (ďalej aj ako „spotrebiteľ“). Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zmluvné vzťahy s kupujúcim, ktorý v rámci zmluvného vzťahu s predávajúcim nemá postavenie spotrebiteľa.

Reklamačný poriadok upravuje práva, povinnosti a postup predávajúceho a kupujúceho v rámci reklamačného konania. Reklamačným konaním sa rozumie konanie, ktoré predávajúci vedie na základe reklamácie zo strany kupujúceho v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady produktov alebo služieb predávajúceho.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť robotec, s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v predajných priestoroch predávajúceho na ulici Hlavná 3, 038 52 Sučany, a zároveň je nepretržite zverejnený aj na internetovej stránke www.robotec.sk.

1.4. Reklamáciu je oprávnený podať každý kupujúci, ktorý s predávajúcim uzatvoril kúpnu zmluvu. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, 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.

Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy 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 vadu 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.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (v zm. § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (v zm. § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (v zm. § 620 Občianskeho zákonníka).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (v zm. § 619 Občianskeho zákonníka).

2.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba stanovená na 12 mesiacov (v zm. § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.4. Vyhlásením vydanom kupujúcemu môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v písomnom vyhlásení, resp. v záručnom liste (v zm. § 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (v zm. § 621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (v zm. § 621 Občianskeho zákonníka).

2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (v zm. § 627 Občianskeho zákonníka).

2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (v zm. § 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.8. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci ani nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (v zm. § 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť (v zm. § 629 Občianskeho zákonníka). Ak dôjde k zrušeniu zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (v zm. § 457 Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

3.1. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení vady v priebehu záručnej doby. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v prevádzkarni predávajúceho na ulici Hlavná 3, 038 52 Sučany. (v zm. § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste alebo inom doklade vydanom predávajúcim uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (v zm. § 625 Občianskeho zákonníka). Telefónne číslo nájde kupujúci v sekcii kontakt na internetovej stránke www.robotec.sk alebo sa môže informovať e-mailom na adrese welding@robotec.sk. Tovar doručí kupujúci do prevádzkarne osobne alebo poštou (kuriérom), ak nie je objektívne možné tovar takto doručiť, predávajúci zabezpečí osobné prevzatie tovaru u kupujúceho. Tovar zaslaný na dobierku nepreberáme. Tovar vám odporúčame poistiť.

3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v predajných priestoroch predávajúceho na ulici Hlavná 3, 038 52 Sučany, prípadne telefonicky na ktoromkoľvek telefónnom čísle uvedenom na internetovej stránke predávajúceho. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické 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 (v zm. § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (v zm. § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Túto povinnosť má aj záručný servis (v zm. § 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (v zm. § 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vyjadrenie pracovníka povereného na vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie, telefonát

zákazníkovi alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o uskutočnení telefonátu, resp. o odoslaní sms.

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

4.1 Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a) je potrebné doručiť oznámenie o uplatnení reklamácie, v ktorom kupujúci uvedie svoje identifikačné údaje (meno, priezvisko, adresa) a kontaktné údaje (tel. číslo, emailová adresa).
- b) je potrebné predložiť záručný list (ak bol vydaný), resp. kópiu dokladu o zaplatení kúpnej ceny, ktorá zároveň slúži ako záručný list,
- c) popis reklamovanej vady,
- d) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu (nepoškodený živelnou udalosťou, nepoškodený neodbornou manipuláciou, atď.),
- e) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál vyhlásenia alebo záručného listu, v ktorom bol rozsah takejto záruky stanovený.

4.2 V prípade ak reklamácia nemá potrebné obsahové náležitosti vyzve predávajúci kupujúceho o ich doplnenie. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Ak kupujúci, na základe výzvy predávajúceho reklamáciu nedoplní najneskôr do 30 dní odo dňa kedy bol na doplnenie reklamácie vyzvaný, predávajúci reklamačné konanie zastaví, o čom upovedomí kupujúceho.

4.3 Lehota na vybavenie reklamácie podľa bodu 3.3 tohto Reklamačného poriadku začína plynúť až po predložení a doplnení všetkých potrebných údajov a dokladov, vyžiadaných predávajúcim, ktoré sú nevyhnutné pre jej riadne vybavenie, t. j. podaním úplnej reklamácie.

5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (v zm. § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (v zm. § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (v zm. § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (v zm. § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (v zm. § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie

sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.7. Ak sa predávajúci a kupujúci v kúpnej zmluve nedohodli inak, predávajúci je povinný dodať vec kupujúcemu bezodkladne, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Ak predávajúci nespĺnil svoj záväzok dodať vec v lehote podľa prvej vety, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.

5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

5.10 Ak kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený obrátiť sa s riešením svojich požiadaviek a pripomienok na príslušný súd alebo Slovenskú obchodnú inšpekciu ktorá vykonáva dohľad nad činnosťou predávajúceho. V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ 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. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v súlade s článkom IX. Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho.

6. ODMIETNUTIE REKLAMÁCIE

6.1 Predávajúci je oprávnený odmietnuť reklamáciu v prípade ak:

- reklamácia nebola podaná v záručnej dobe
 - reklamácia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo je v rozpore s dobrými mravmi,
 - vo veci, ktorá je predmetom reklamácie už bolo právoplatne rozhodnuté súdom alebo iným príslušným orgánom, prípadne bolo vo veci začaté konanie pred súdom alebo iným orgánom.
- O odmietnutí reklamácie predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho a to rovnakým spôsobom (formou) akou kupujúci reklamáciu uplatnil.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Akékoľvek záležitosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia prednostne Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho a príslušnými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

7.2 Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok. Každú zmenu reklamačného poriadku zverejní predávajúci na svojej webovej stránke a vo svojich prevádzkových priestoroch.

7.3 Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a zmením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia reklamácie kupujúcim.

7.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.1.2026.