

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **T A N E X , spol. s r.o.**

Sídlo: Nitrianska 25, 917 00 Trnava, Slovenská republika

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, Vložka č.: 382/T

IČO: 18 048 871

DIČ: 2020390449

IČ DPH: SK2020390449

(ďalej aj **“TANEX”** alebo **“Obchodník”**)

Tento Reklamačný poriadok spoločnosti TANEX (ďalej aj ako **„RP“**) upravuje práva a povinnosti dotknutých osôb súvisiacich so spôsobom a podmienkami uplatnenia reklamačných nárokov klientov/zákazníkov spoločnosti TANEX (ďalej aj ako **„Zákazník/ci“**) vyplývajúcich z väd akýchkoľvek a všetkých tovarov a/alebo služieb spoločnosti TANEX a/alebo zo záruky akýchkoľvek a všetkých tovarov spoločnosti TANEX a spôsob a podmienky ich vybavenia zo strany spoločnosti TANEX.

I. Uplatnenie Reklamácie

1.1. Zákazník je povinný uplatniť si reklamačné právo zo zodpovednosti za vady a zo záruky (ďalej aj ako **„Reklamácia“**) bez zbytočného odkladu po tom, ako vady zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení potrebnej odbornej starostlivosti, v prípade fyzickej osoby – nepodnikateľa (spotrebiteľa) najneskôr do dvoch mesiacov, v opačnom prípade jeho nároky z dotknutého práva zanikajú a spoločnosť TANEX nezodpovedá ani za zhoršenie alebo nové vady, ktoré vzniknú v dôsledku prvotne zistených alebo zistiteľných väd v dobe od ich zistenia, resp. možnosti zistenia, až po ich oznámenie spoločnosti TANEX.

1.2. Zákazník je povinný uplatniť si Reklamáciu u Spoločnosti písomne nasledujúcim spôsobom:

1.2.1. osobne na príslušnej prevádzkarni spoločnosti TANEX, v ktorej bol predmet, ktorého sa Reklamácia týka (ďalej len **„Predmet reklamácie“**), plnený/poskytnutý, spíše s povereným pracovníkom spoločnosti TANEX alebo zašle spoločnosti TANEX Reklamačný záznam, v ktorom uvedie dôvod svojej Reklamácie a podrobne popíše ním zistené a namietané vady;

1.2.1.1. v Reklamačnom zázname dôsledne a pravdivo uvedie všetky v ňom požadované informácie a skutočnosti, ktoré by mohli mať vplyv na vybavenie Reklamácie zo strany spoločnosti TANEX. Zákazník najmä predloží spoločnosti TANEX faktúru, dodací list, preberací protokol, záručný list a servisnú knižku t.j. doklady, z ktorých je zrejmý spôsob nadobudnutia Predmetu reklamácie, výrobné číslo a deň prevzatia Zákazníkom. Rovnako predloží aj doklady o predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou Predmetu reklamácie;

1.2.1.2. Predmet reklamácie bezodkladne predloží spoločnosti TANEX na obhliadnutie, preverenia skutkového stavu a detekciu reklamovaných väd;

1.2.1.3. na požiadanie spoločnosti TANEX predloží všetky doklady súvisiace s Predmetom reklamácie a reklamovanými vadami a poskytne všetku potrebnú súčinnosť pri vybavovaní jeho Reklamácie;

1.2.2. Zákazník, ktorý má postavenie spotrebiteľa môže Reklamáciu uplatniť aj v ktorejkoľvek prevádzkarni spoločnosti TANEX, u inej osoby, o ktorej spoločnosť TANEX oboznámil Zákazníka pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania spoločnosti TANEX alebo na inej adrese, o ktorej spoločnosť TANEX oboznámil Zákazníka pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy;

1.3. V prípade, ak si Zákazník Reklamáciu neuplatní spôsobom podľa bodu 1.2. RP, objektívne tak znemožní spoločnosti TANEX posúdenie a vybavenie jeho Reklamácie, v dôsledku čoho

spoločnosť TANEX nezodpovedá za následne vzniknuté škody a dodatočné náklady Zákazníka a rovnako aj nezodpovedá za nevybavenie Reklamácie Zákazníka riadne a včas. V takomto prípade je spoločnosť TANEX oprávnená Reklamáciu Zákazníka zamietnuť;

II. Vybavenie Reklamácie

2.2. Spoločnosť TANEX prijme Reklamáciu uplatnenú si Zákazníkom v súlade s bodom 1.2. RP písomným potvrdením Reklamačného záznamu obdržaného od dotknutého Zákazníka.

2.3. Spoločnosť vybaví prijatú Reklamáciu v závislosti od statusu reklamujúceho Zákazníka, a to:

2.3.3. V prípade, ak reklamujúci Zákazník nie je spotrebiteľom:

2.3.3.1. Zákazník je oprávnený požadovať dodanie chýbajúceho tovaru, odstránenie väd tovaru alebo primeranú zľavu z ceny a v prípade, ak bola zmluva na plnenie porušená podstatným spôsobom, môže požadovať aj odstránenie väd dodaním náhradného predmetu za vadný Predmet reklamácie alebo odstúpiť od zmluvy.

2.3.3.2. Právo voľby medzi spôsobmi vybavenia Reklamácie Zákazníkovi patrí, len ak ju oznámi poverenému pracovníkovi spoločnosti TANEX najneskôr pri predložení vyplneného Reklamačného záznamu. Uplatnený požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie nemôže Zákazník meniť bez súhlasu spoločnosti TANEX. Spoločnosť TANEX na základe jeho rozhodnutia, ktoré z práv si uplatňuje, vybaví Reklamáciu – ukončí reklamačné konanie odovzdaním opraveného Predmetu reklamácie, jeho výmenou, vrátením ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím bez zbytočných prietáhov v spoločnosťou TANEX určenej primeranej lehote. Ak spoločnosť TANEX neodstráni vadu Predmetu reklamácie ani v primeranej dodatočnej lehote alebo, ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Zákazník odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z ceny.

2.3.3.3. Spoločnosť TANEX vystaví písomný doklad o vybavení Reklamácie a predloží/zašle ho Zákazníkovi.

2.3.3.4. V prípade, ak spoločnosť TANEX pri vybavovaní Reklamácie zistí, že dôvod Reklamácie vznikol spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa reklamovaná vada skutočne neprejavila, alebo sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená konaním Zákazníka – poškodením Predmetu reklamácie nesprávnym používaním alebo nevhodnou manipuláciou a Zákazník napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel, alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, je Zákazník povinný nahradiť spoločnosti TANEX vzniknuté náklady spojené s vybavovaním Reklamácie.

2.3.4. V prípade, ak má reklamujúci Zákazník status spotrebiteľa:

2.3.4.1. V prípade, ak Zákazník reklamuje vadu kúpenej veci, má nárok na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od zmluvy odstúpiť.

2.3.4.1.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť TANEX je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti TANEX nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosť TANEX môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

2.3.4.1.2. Zákazník má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak:

- a) spoločnosť TANEX vec neopravila ani nevymenila,
- b) spoločnosť TANEX vec neopravila ani nevymenila v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
- c) spoločnosť TANEX odmietla odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
- d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
- f) spoločnosť TANEX vyhlásila alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Pri posudzovaní práva Zákazníka na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 2.3.4.1.2. písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od Zákazníka objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť spoločnosti TANEX odstrániť vadu.

2.3.4.2. Zákazník je povinný rozhodnúť sa o spôsobe vybavenie jeho Reklamácie, ktorý od spoločnosti TANEX požaduje, najneskôr pri predložení vyplneného Reklamačného záznamu poverenému pracovníkovi spoločnosti TANEX. Spoločnosť TANEX na základe jeho rozhodnutia, ktoré z práv si uplatňuje, určí spôsob vybavenia Reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie spoločnosť TANEX Reklamáciu vybaví v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý spoločnosť TANEX nemôže ovplyvniť.

2.3.5. V odôvodnených prípadoch si spoločnosť TANEX vyhradzuje právo navrhnúť zmenu postupu vybavovania Reklamácie, o čom Zákazníka riadne upovedomí.

2.3.6. V prípade, ak posúdenie Reklamácie závisí od odborného posúdenia tretej osoby, do lehoty vybavenia reklamácie sa nezapočítava čas potrebný na toto odborné posúdenie reklamovanej vady, ktoré sa realizuje mimo príslušnej prevádzkarne spoločnosti TANEX u kompetentnej tretej osoby.

2.3.7. V prípade, ak sa Predmet reklamácie – motorové vozidlo nachádza v servisnej prevádzkarni spoločnosť TANEX za účelom vybavenia Reklamácie a ak sa na tom spoločnosť TANEX so Zákazníkom osobitne dohodnú, spoločnosť TANEX poskytne Zákazníkovi náhradné motorové vozidlo na čas vybavenia Reklamácie. Za poskytnutie náhradného motorového vozidla je Zákazník povinný zaplatiť spoločnosti TANEX cenu vo výške podľa aktuálneho cenníka poskytovaných náhradných motorových vozidiel spoločnosti TANEX, pokiaľ sa spoločnosť TANEX so Zákazníkom nedohodnú inak.

2.3.8. Spoločnosť TANEX si vyhradzuje právo nahradiť neopraviteľný Predmet reklamácie alebo jeho časť predmetom podobným, s rovnakými technickými parametrami, prípadne vrátením ceny. Spoločnosť TANEX je oprávnená v prípade, že ten istý druh náhradného predmetu nie je k dispozícii, odovzdať Zákazníkovi náhradný predmet/plnenie, ktorý spĺňa obdobné parametre a technické riešenia predtým poskytnutého predmetu/plnenia. V prípade, ak neopraviteľný Predmet reklamácie nie je na trhu dostupný, Reklamácia bude vybavená adekvátnou náhradou alebo vrátením ceny vo výške ceny adekvátnej náhrady stanovenej Spoločnosťou. V takom prípade je Spoločnosť oprávnená rozhodnúť o tom, či Reklamáciu vybaví adekvátnou náhradou alebo vrátením ceny.

III. Záverečné ustanovenia

- 3.1. Zákazník má možnosť obrátiť sa na spoločnosť TANEX so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť TANEX vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť TANEX porušila jeho práva. V prípade, že spoločnosť TANEX odpovie na túto žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania vôbec, Zákazník – spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Subjektom príslušným na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu je Slovenská obchodná inšpekcia (príp. iná právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky, a ktorých zoznam je dostupný na stránke ministerstva). Zákazník – spotrebiteľ má právo voľby medzi subjektmi alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu. Zákazník – spotrebiteľ môže využiť internetovú platformu na podanie návrhu na alternatívne riešenie sporu dostupnú na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 3.2. Vo vzťahu k Zákazníkovi, ktorý má postavenie spotrebiteľa, platí, že v rozsahu v akom ustanovenia tohto RP obmedzujú alebo vylučujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady v zmysle Občianskeho zákonníka, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a súvisiacich právnych predpisov, sa ustanovenia tohto RP nepoužijú a na práva Zákazníka – spotrebiteľa sa použije úprava vyplývajúca z uvedených právnych predpisov.
- 3.3. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu a/alebo doplnenie RP, pričom ním upravené znenie RP sa stáva pre Zákazníkov záväzným okamihom ich zverejnenia v prevádzkarňach Spoločnosti a na internetovej stránke Spoločnosti www.tanex.sk.
- 3.4. Toto znenie RP je účinné od **25.07.2025**