Reklamačný poriadok

Účinné od 18. 11. 2026

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup, keď má vadu tovar alebo služba kúpená v internetovom obchode www.ekotovar.sk. Je súčasťou Obchodných podmienok. Ak sa obchodné podmienky a tento reklamačný poriadok v otázke vád líšia, platí tento reklamačný poriadok.

1.2 **Predávajúci:** Bednár Montáže, s.r.o., so sídlom Lošonec 263, 919 04 Lošonec, IČO: 36 238 571, DIČ: 2020165543, IČ DPH: SK2020165543, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 12185/T (ďalej „predávajúci“ alebo „my“).

1.3 **Kontakt pre reklamácie (vytknutie vád):**

- e-mail: obchod@ekotovar.sk
- telefón: 0915 758 225 (pracovné dni 8:00 – 16:00)
- adresa na zasielanie písomností a reklamovaného tovaru: Bednár Montáže, s.r.o., Lošonec 263, 919 04 Lošonec

Nemáme kamennú predajňu. Tovar môžete odovzdať osobne v našom sídle, ale **len po predchádzajúcej dohode** termínu (e-mailom alebo telefonicky).

1.4 **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá nakupuje mimo svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Ak nakupujete ako podnikateľ alebo právnická osoba, platia pre vás odchýlky podľa článku 13.

1.5 Tento reklamačný poriadok **neobmedzuje** práva spotrebiteľa podľa Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb., ďalej „OZ“) ani podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Ak by niektoré ustanovenie bolo v rozpore so zákonom, platí zákon.

1.6 **Reklamácia (vytknutie vady)** nie je to isté ako **odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu do 14 dní**. Odstúpenie upravujú Obchodné podmienky a Poučenie o odstúpení od zmluvy. Online môžete odstúpiť cez funkciu Odstúpiť od zmluvy tu.

Článok 2 – Zodpovednosť za vady a záruka: aký je rozdiel

2.1 **Zodpovednosť za vady** (často sa jej hovorí „zákonná záruka“) vyplýva priamo zo zákona. Vzťahuje sa na každý tovar, ktorý vám predáme, a nemožno ju vylúčiť ani obmedziť. Uplatňujete ju **vždy u nás ako u predávajúceho**. Pri dúchadlách SECOH sme zároveň ich dovozcom do Slovenskej republiky.

2.2 **Záruka** (obchodná alebo spotrebiteľská záruka, napríklad záruka výrobcu nad rámec zákona) je **dobrovoľný** záväzok toho, kto ju poskytuje. Jej podmienky sú uvedené v záručnom liste alebo pri produkte. Záruka vaše zákonné práva **nenahrádza ani neobmedzuje**. Môžete si vybrať, či uplatníte zodpovednosť za vady u nás alebo záruku u toho, kto ju poskytuje. Podrobnosti sú v bode 11.3.

2.3 **Vada** znamená, že tovar nie je v súlade so zmluvou. Napríklad:

- nemá dohodnuté alebo obvyklé vlastnosti, funkčnosť, kompatibilitu, životnosť, opraviteľnosť alebo bezpečnosť,
- chýba príslušenstvo alebo návod,
- bolo dodané iné množstvo

(§ 616 až § 618 OZ).

2.4 Súhrn vašich práv nájdete aj v **harmonizovanom oznámení EÚ o zákonnej záruke súladu**, ktoré je zverejnené pod týmto reklamačným poriadkom a v pätičke e-shopu.

2.5 Viac informácií o vašich právach zo zákonnej zodpovednosti za vady nájdete na portáli Vaša Európa: europa.eu/youreurope.

Článok 3 – Doba zodpovednosti, lehoty a dôkazné bremeno

3.1 Zodpovedáme za vadu, ktorú mal tovar pri dodaní a ktorá sa prejaví **do 24 mesiacov od dodania** (§ 619 ods. 1 OZ). Tovar je dodaný, keď ho prevezmete. Ak sme podľa objednávky vykonali aj montáž alebo inštaláciu, tovar je dodaný až **dokončením montáže** (§ 613 ods. 3 OZ).

3.2 **Dôkazné bremeno je na nás.** Ak sa vada prejaví v lehote podľa bodu 3.1, platí, že existovala už pri dodaní. Ak tvrdíme opak, musíme to preukázať my (§ 620 ods. 1 OZ). Toto pravidlo sa neuplatní, ak to nie je zlučiteľné s povahou tovaru alebo vady, napríklad pri spotrebnom tovare po uplynutí doby použiteľnosti (bod 11.4).

3.3 **Predĺženie po oprave:** Ak sa vada odstráni opravou, doba zodpovednosti za celý tovar sa po prvej takejto oprave **predlžuje o 12 mesiacov**. Predĺženie platí **len raz**, bez ohľadu na počet ďalších opráv (§ 619 ods. 4 OZ). Týka sa zmlúv uzavretých od 31. 7. 2026.

3.4 **Výmena:** Za vady náhradného tovaru zodpovedáme rovnako ako za vady novo dodaného tovaru (§ 623 ods. 11 OZ).

3.5 **Lehota na vytknutie:** Vadu je potrebné vytknúť **do 2 mesiacov od jej zistenia**, najneskôr však do konca doby podľa bodov 3.1 a 3.3 (§ 621 ods. 3 OZ). Odporúčame vytknúť vadu čo najskôr. Vadný tovar ďalej nepoužívajte, ak by sa tým vada alebo škoda zväčšovala, napríklad pri úniku odpadových vôd z ČOV alebo pri poškodení elektroinštalácie.

3.6 Na súdne uplatnenie práv z vád platí všeobecná premlčacia doba (§ 508 OZ).

Článok 4 – Čo nie je vadou a kedy nezodpovedáme

4.1 Za vadu nezodpovedáme, ak **preukážeme**, že vznikla až po dodaní z dôvodu, za ktorý nezodpovedáme. Ide najmä o tieto prípady:

- a) **bežné opotrebenie** primerané dobe a spôsobu používania (body 11.1 a 11.2),
- b) mechanické poškodenie, poškodenie vodou, mrazom, ohňom, bleskom, prepätím alebo živelnou udalosťou po dodaní,
- c) používanie, skladovanie alebo údržba v rozpore s návodom a technickými podmienkami výrobcu,
- d) montáž, inštalácia alebo zásah, ktorý vykonal kupujúci alebo tretia osoba v rozpore s návodom a ktorý vadu spôsobil. Ak bol nedostatočný alebo chybný samotný návod, zodpovedáme za vadu aj vtedy, keď montáž robil kupujúci (§ 619 ods. 5 OZ),
- e) vada, pre ktorú sme poskytli zľavu, alebo vada, o ktorej ste pri kúpe vedeli. Musí ísť o vadu, ktorú sme vám výslovne oznámili pred uzavretím zmluvy a ktorú ste výslovne akceptovali (§ 617 OZ).

4.2 Ak zodpovednosť odmietneme, vždy vám **písomne oznámime dôvody** (článok 9). Výluky z tohto článku neuplatňujeme paušálne, ale len vtedy, keď je daná príčina v konkrétnom prípade preukázaná.

Článok 5 – Ako vytknúť vadu (podať reklamáciu)

5.1 Vadu môžete vytknúť **akýmkoľvek preukázateľným spôsobom**:

- e-mailom na obchod@ekotovar.sk (odporúčame, je to najrýchlejšie),
- listom alebo zásielkou na adresu Bednár Montáže, s.r.o., Lošonec 263, 919 04 Lošonec,
- telefonicky na čísle 0915 758 225 (vytknutie vám potvrdíme e-mailom),

- osobne v našom sídle po predchádzajúcej dohode.

5.2 **Čo nám pošlite.** Tieto údaje pomôžu vybaviť reklamáciu rýchlejšie, nie sú však podmienkou jej platnosti:

- meno a kontakt,
- číslo objednávky alebo faktúry, prípadne iný doklad o kúpe (stačí kópia, fotografia alebo e-mail),
- označenie tovaru,
- popis vady a kedy ste ju zistili,
- fotografie alebo video,
- pri ČOV a dúchadlách aj údaje o inštalácii (kto a kedy inštaloval, umiestnenie dúchadla, servisná knižka, ak ju máte),
- spôsob, akým chcete vadu vybaviť (článok 8).

Môžete použiť nepovinný **reklamačný formulár**, ktorý je prílohou tohto reklamačného poriadku.

5.3 **Odoslanie tovaru:**

- Tovar nemusíte posielať doporučene ani v pôvodnom obale. Musí však byť zabalený tak, aby sa pri preprave nepoškodil.
- Odporúčame priložiť príslušenstvo, ktoré s vadou súvisí.
- **Náklady na prevzatie tovaru znášame my** (§ 623 ods. 7 OZ). Po vytknutí vady vám ponúkneme **bezplatný zvoz kuriérom** alebo vám **preplatíme primerané poštovné**, ak tovar pošlete sami.
- Prosíme, neposielajte tovar na dobierku. Náklady na zaslanie vám uhradíme.

5.4 **Nadrozmerný a zabudovaný tovar** (ČOV, žumpy, nádrže, šachty) nám neposielajte. Postup je v bode 11.2.

5.5 Ak by ste odmietli prevziať našu poštovú zásielku súvisiacu s reklamáciou, považuje sa za doručenú dňom odmietnutia (§ 622 ods. 2 OZ).

Článok 6 – Potvrdenie o vytknutí vady

6.1 Vytknutie vady vám **bezodkladne písomne potvrdíme**, spravidla e-mailom, najneskôr nasledujúci pracovný deň po jeho doručení (§ 622 ods. 3 OZ).

6.2 Potvrdenie obsahuje najmä:

- dátum vytknutia vady,
- označenie tovaru a popis vady,
- spôsob vybavenia, ktorý ste si zvolili,
- **lehotu, v ktorej vadu odstránime**,
- informáciu o vašom práve vybrať si medzi opravou a výmenou a o predĺžení doby zodpovednosti o 12 mesiacov po oprave (§ 623 ods. 2 OZ).

Ak nám tovar odovzdáte až neskôr, potvrdíme vám aj jeho prevzatie.

Článok 7 – Postup a lehota vybavenia

7.1 Vadu odstránime **v primeranej lehote, najneskôr do 30 dní od vytknutia vady** (§ 622 ods. 3 a § 623 ods. 4 OZ).

7.2 Dlhšia lehota je možná len vtedy, ak ju odôvodňuje **objektívny dôvod, ktorý nemôžeme ovplyvniť**. Môže ísť napríklad o nedostupnosť náhradného dielu u zahraničného výrobcu alebo o poveternostné

podmienky, ktoré bránia výkopovým prácam pri ČOV. O predĺžení vás **vopred písomne informujeme** a uvedieme konkrétny dôvod aj novú lehotu. Existenciu takého dôvodu musíme preukázať my.

7.3 Ak je na posúdenie vady potrebné technické posúdenie, vykoná ho náš servisný technik, výrobca alebo nezávislý odborník. Náklady na posúdenie znášame my a posúdenie prebieha v rámci 30-dňovej lehoty.

7.4 Kým nesplníme svoje povinnosti z reklamácie, nemusíte doplatiť zvyšok kúpnej ceny. Neplatí to, ak ste boli s platbou v omeškaní už v čase vytknutia vady (§ 621 ods. 2 OZ).

Článok 8 – Vaše práva a spôsoby vybavenia

8.1 **Oprava alebo výmena podľa vašej voľby.** Môžete si vybrať opravu alebo výmenu, pokiaľ zvolený spôsob nie je nemožný alebo v porovnaní s druhým spôsobom neprimerane nákladný (§ 623 ods. 1 OZ). Ak vami zvolený spôsob nie je možný alebo by bol neprimerane nákladný, vysvetlíme vám to a navrhneme druhý spôsob. **Pred odstránením vady vás upozorníme**, že pri oprave sa doba zodpovednosti predĺži o 12 mesiacov (§ 623 ods. 2 OZ).

8.2 **Bezplatnosť.** Opravu alebo výmenu vykonáme bezplatne, na naše náklady (vrátane dopravy, práce a materiálu) a bez závažných ťažkostí pre vás. Opravený alebo vymenený tovar vám doručíme na naše náklady (§ 623 ods. 4 a 8 OZ). Pri výmene od vás nežiadame náhradu za bežné opotrebenie ani za doterajšie užívanie (§ 623 ods. 10 OZ).

8.3 **Renovovaný tovar** namiesto nového je možný **len na vašu žiadosť** (§ 623 ods. 5 OZ).

8.4 **Dočasná náhradná vec:** Ak je to možné, po dohode vám počas opravy môžeme bezplatne zapožičať dočasnú náhradnú vec (§ 623 ods. 6 OZ).

8.5 **Primeranú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy** môžete uplatniť aj bez poskytnutia dodatočnej lehoty, ak (§ 624 ods. 1 OZ):

- sme tovar neopravili ani nevymenili,
- sme pri preberaní, doručení alebo inštalácii nepostupovali podľa zákona (§ 623 ods. 7 a 9 OZ),
- sme odmietli vadu odstrániť,
- má tovar rovnakú vadu aj po oprave alebo výmene,
- je vada závažná,
- sme vyhlásili alebo je zrejmé, že vadu neodstránime v primeranej lehote alebo bez závažných ťažkostí pre vás.

8.6 **Zľava** musí zodpovedať rozdielu medzi hodnotou bezvadného a vadného tovaru. Zľavu vám nemôžeme vnútiť.

8.7 **Odstúpenie nie je možné**, ak je vada zanedbateľná (to musíme preukázať my) alebo ak ste sa na vzniku vady sami podieľali. Ak ste v jednej objednávke kúpili viac vecí, môžete odstúpiť len od zmluvy o vadnej veci. Výnimkou je prípad, keď nemôžete mať dôvodný záujem ponechať si ostatné veci (§ 624 OZ).

8.8 **Vrátenie peňazí pri zľave alebo odstúpení:**

- Peniaze vrátime **najneskôr do 14 dní**. Pri odstúpení plynie lehota od vrátenia tovaru alebo od preukázania jeho odoslania, podľa toho, čo nastane skôr.
- Peniaze vraciame **rovnakým spôsobom, akým ste platili**, ak výslovne nesúhlasíte s iným spôsobom (§ 624 ods. 7 a 8 OZ). Všetky náklady na vrátenie platby znášame my.
- Ak ste platili **online cez GoPay** (napr. kartou), vrátime vám peniaze cez GoPay na pôvodný platobný prostriedok.
- Ak ste platili **na dobierku alebo v hotovosti**, vrátime vám peniaze **bankovým prevodom** na účet, ktorý nám oznámite, ak s tým výslovne súhlasíte (napríklad v reklamačnom formulári). Inak vám ich vyplatíme v hotovosti v našom sídle po dohode alebo poštovým poukazom na naše náklady.

- Vrátenie tovaru pri odstúpení zabezpečíme na naše náklady.

8.9 **Náhrada nákladov:** Máte právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s vytknutím vady, napríklad poštovného alebo znaleckého posudku podľa bodu 9.2. Odporúčame uplatniť ju u nás bez zbytočného odkladu, **najneskôr do 2 mesiacov** od dodania opraveného alebo vymeneného tovaru, od vyplatenia zľavy alebo od vrátenia ceny.

8.10 Uplatnením práv z vád nie je dotknuté vaše právo na **náhradu škody** (§ 510 a § 621 ods. 4 OZ).

Článok 9 – Odmietnutie zodpovednosti a opätovné vytknutie

9.1 Ak zodpovednosť za vadu odmietneme, oznámime vám to **písomne a s konkrétnymi dôvodmi** (§ 622 ods. 4 OZ). Dôvody vždy opierame o technické posúdenie, ako sú zistenia technika, fotodokumentácia alebo stanovisko výrobcu. Jeho kópiu alebo zhrnutie vám pošleme. Tovar vám vrátime na naše náklady.

9.2 Ak našu zodpovednosť preukážete **znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom** podľa § 622 ods. 4 OZ, môžete vadu vytknúť opätovne:

- zodpovednosť potom už odmietnuť nemôžeme,
- 2-mesačná lehota podľa bodu 3.5 sa na opätovné vytknutie nevzťahuje,
- náklady na posudok vám uhradíme ako účelne vynaložené náklady (bod 8.9).

Článok 10 – Prevzatie tovaru po vybavení

10.1 O vybavení reklamácie vás informujeme e-mailom a vystavíme vám **doklad o vybavení**. Opravený alebo vymenený tovar vám doručíme na naše náklady rovnakým alebo podobným spôsobom, akým ste nám ho odovzdali, ak sa nedohodneme inak.

10.2 Ak si tovar, ktorý máte vyzdvihnúť, neprevezmete, postupujeme podľa § 623 ods. 8 OZ:

- najprv vás opakovane vyzveme na prevzatie,
- tovar môžeme predať až **po uplynutí 6 mesiacov**; pri tovare vyššej hodnoty len po predchádzajúcom upozornení a s primeranou dodatočnou lehotou,
- výťažok po odpočítaní účelne vynaložených nákladov vám vyplatíme.

Poplatky za skladovanie neúčtujeme.

Článok 11 – Osobitné ustanovenia pre náš sortiment

11.1 Dúchadlá (kompresory) SECOH a ich náhradné diely

a) Bednár Montáže, s.r.o. je **dovozcom** dúchadiel SECOH do Slovenskej republiky. Reklamácie vybavujeme priamo, na výrobcu sa obracať nemusíte.

b) **Spotrebné diely** sú diely, ktoré výrobca v návode označuje ako spotrebné (napríklad membrány). Pri bežnej prevádzke sa postupne opotrebúvajú a výrobca počíta s ich pravidelnou výmenou.

- **Ich opotrebenie zodpovedajúce dobe a spôsobu prevádzky nie je vadou.**
- **Vadou však je**, ak diel prestane fungovať **skôr, ako je pri riadnej prevádzke obvyklé**, alebo skôr, ako uvádza výrobca.
- Ak výrobca obvyklú životnosť neuvádza, posudzuje sa životnosť obvyklá pre tento typ výrobku (§ 617 ods. 1 písm. d) OZ).

c) **Príčiny, ktoré môžu vylúčiť našu zodpovednosť, ak sú v konkrétnom prípade preukázané** (články 4 a 9):

- umiestnenie dúchadla v rozpore s návodom, napríklad bez ochrany pred dažďom, priamym slnkom, zaplavením alebo mrazom, alebo v neodvetranej skrinke,
- prevádzka ČOV mimo podmienok výrobcu, napríklad upchatý alebo zanesený rozvod vzduchu, prekalenie alebo zaplavenie ČOV, nadmerný protitlak, chýbajúca údržba,
- napájanie mimo predpísaného napätia, prepätie alebo úder blesku,
- neodborný zásah do zariadenia.

Ak sa na takúto príčinu odvolávame, musíme ju preukázať my.

d) Pri vytknutí vady prosím uveďte typ dúchadla, dátum inštalácie a typ ČOV a priložte fotografie umiestnenia. Pomôže nám to posúdiť vadu bez zbytočného zdržania.

e) Ak je to možné, po dohode vám počas opravy zapožičiame náhradné dúchadlo (bod 8.4), aby ČOV nebola mimo prevádzky.

11.2 Domové ČOV, žumpy, nádrže, šachty a iný nadrozmerný tovar

a) **Nadrozmerný alebo zabudovaný tovar nemusíte demontovať ani nám ho posielať.** Po vytknutí vady s vami dohodneme termín **obhliadky na mieste** naším technikom. Obhliadku, dopravu technika a demontáž hradíme my, ak ide o vadu, za ktorú zodpovedáme. Vašou súčinnosťou je umožniť prístup k zariadeniu. Ak termín obhliadky nemožno dohodnúť z dôvodov na vašej strane, môže to byť objektívny dôvod na predĺženie lehoty podľa bodu 7.2. Vždy vás o tom informujeme písomne.

b) **Demontáž a opätovná inštalácia:** Ak bol vadný tovar nainštalovaný v súlade so svojou povahou a účelom (podľa návodu a projektu), pri oprave alebo výmene zabezpečíme na naše náklady odstránenie vadného tovaru a inštaláciu opraveného alebo náhradného tovaru (§ 623 ods. 9 OZ). Platí to aj vtedy, ak inštaláciu vykonal kupujúci alebo tretia osoba. Môžeme sa dohodnúť, že demontáž a inštaláciu zabezpečíte vy, vždy však **na naše náklady a nebezpečenstvo**.

c) **Montáž, ktorú vykonal kupujúci alebo tretia osoba** (bežný prípad):

- Za vady spôsobené nesprávnym osadením alebo zapojením nezodpovedáme, ak preukážeme, že montáž nebola vykonaná podľa návodu, projektu alebo technických podmienok výrobcu a že práve táto chyba spôsobila vadu. Môže ísť napríklad o nesprávne zhutnený obsyp, chýbajúce obetónovanie tam, kde ho výrobca predpisuje, osadenie pri vysokej hladine podzemnej vody bez potrebných opatrení alebo nedodržanie postupu napúšťania pri zásype.
- Ak bol chybný alebo nedostatočný návod, zodpovedáme aj za vady spôsobené montážou podľa neho (§ 619 ods. 5 OZ).
- Za vady samotného výrobku (napríklad netesnosť zvaru alebo výrobnú chybu nádrže) zodpovedáme bez ohľadu na to, kto montáž vykonal.

d) **Montáž, ktorú vykonal náš tím** (len ak bola predmetom objednávky a dohody):

- Zodpovedáme aj za vady spôsobené montážou (§ 619 ods. 5 OZ).
- Doba zodpovednosti plynie od dokončenia montáže (§ 613 ods. 3 OZ).
- Ak boli spolu s montážou dohodnuté stavebné práce (výkop, osadenie, napojenie), zodpovedáme za ne podľa ustanovení OZ o zmluve o dielo, najmenej však v rozsahu tohto reklamačného poriadku.

e) **Prevádzka ČOV:** Za vady nezodpovedáme, ak preukážeme, že ich spôsobila prevádzka v rozpore s návodom. Môže ísť napríklad o dlhodobé preťaženie nad projektovaný počet ekvivalentných obyvateľov, vypúšťanie látok, ktoré návod zakazuje (chemikálie, oleje, stavebné odpady), alebo o zanedbanie odkalovania a servisu predpísaného návodom. Ak je biologická funkcia ČOV narušená v dôsledku takejto prevádzky, nejde o vadu výrobku.

11.3 Záruka výrobcu nad rámec zákona (napríklad VH Tech)

a) Ak výrobca poskytuje záruku nad rámec zákona, jej podmienky sú uvedené v záručnom liste alebo pri produkte.

b) **Podmienky záruky** môžu byť prísnejšie ako pri zákonnej zodpovednosti za vady, ak sú uvedené v záručnom liste. Môže ísť napríklad o odbornú montáž, pravidelný servis alebo vedenie prevádzkového denníka. **Nedodržanie týchto podmienok má vplyv len na dobrovoľnú záruku. Vaše práva zo zákonnej zodpovednosti za vady (24 mesiacov) tým nie sú dotknuté.**

c) Záruku môžete uplatniť u nás alebo priamo u toho, kto ju poskytuje. Ak záručný list neurčuje inak, vadu treba vytknúť do 6 mesiacov od jej zistenia, najneskôr do konca záručnej doby. Čas od vytknutia vady do opravy sa do záručnej doby nezapočítava a vydáme vám o ňom potvrdenie (§ 505 OZ).

11.4 Spotrebný tovar s dátumom spotreby alebo minimálnej trvanlivosti (baktérie, biologické prípravky, drogéria, WC gély)

a) Zodpovedáme za to, že výrobok má pri dodaní deklarované vlastnosti a pri skladovaní podľa návodu si ich zachová **až do uplynutia vyznačenej doby použiteľnosti**. Výrobok vám dodáme s primeranou zostatkovou dobou použiteľnosti.

b) Ak sa vlastnosti výrobku zmenia po uplynutí doby použiteľnosti (napríklad prirodzene klesne aktivita mikroorganizmov), nejde o vadu, ktorá existovala pri dodaní. Neplatí to, ak výrobok nemal požadované vlastnosti už pri dodaní alebo počas doby použiteľnosti.

c) Vadu môžete vytknúť aj pri **otvorenom** balení. Prosíme, uschovajte zvyšok výrobku a obal s číslom šarže, aby sme mohli vadu posúdiť.

d) Za neúčinnosť prípravku nezodpovedáme, ak preukážeme, že bol použitý v rozpore s návodom. Príkladom je dávkovanie do ČOV spolu s dezinfekčnými prostriedkami, ktoré návod vylučuje.

11.5 Poškodenie pri preprave a neúplná zásielka

a) **Nebezpečenstvo poškodenia tovaru prechádza na vás až jeho prevzatím** (§ 614 OZ). Za poškodenie pri preprave našimi dopravcami preto zodpovedáme my.

b) **Odporúčaný postup:**

- pri prevzatí skontrolujte neporušenosť obalu, pri ČOV a nádržiach aj samotný výrobok,
- ak je zásielka zjavne poškodená, spíšte s vodičom záznam o škode alebo zásielku odmietnite,
- poškodenie nám čo najskôr oznámte na obchod@ekotovar.sk a pripojte fotografie,
- skryté poškodenie odporúčame oznámiť do 5 pracovných dní, aby sme ho stihli uplatniť u dopravcu.

c) **Ak záznam s dopravcom nespíšete alebo poškodenie neoznámite v odporúčanej lehote, vaše práva zo zodpovednosti za vady nezanikajú.** Odporúčaný postup podľa písmena b) slúži len na ľahšie preukázanie stavu zásielky.

d) Za vadu sa považuje aj chýbajúci tovar alebo príslušenstvo a dodanie iného tovaru. V týchto prípadoch postupujeme podľa tohto reklamačného poriadku.

Článok 12 – Reklamácia služieb (servis ČOV, servis dúchadiel, projekt ČOV, hydrogeologický posudok, montáž, doprava)

12.1 Ak služba nebola poskytnutá riadne, vytknite nám vadu služby bez zbytočného odkladu po jej zistení, a to rovnakými spôsobmi ako pri tovare (článok 5). Pri projekte alebo posudku uveďte, v čom je dokument chybný alebo neúplný. Ak vám ho napríklad stavebný úrad vrátil pre nedostatky, priložte jeho výzvu.

12.2 Vytknutie vady služby vám **bezodkladne písomne potvrdíme** a uvedieme lehotu na odstránenie vady. Táto lehota **nesmie byť dlhšia ako 30 dní** odo dňa vytknutia vady (§ 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z.).

12.3 Ak zodpovednosť za vadu služby odmietneme, **písomne vám oznámime dôvody** (§ 4 ods. 1 písm. k) zákona č. 108/2024 Z. z.).

12.4 **Lehoty a práva:**

- Pri **oprave alebo servise** zodpovedáme za vady, ktoré existovali pri prevzatí, a za vady, ktoré sa prejavia v záručnej dobe **3 mesiacov** od prevzatia, ak nebola dohodnutá dlhšia záručná doba (§ 653 až § 655 OZ).
- Na **náhradné diely** vymenené v rámci servisu sa vzťahuje zodpovednosť za vady tovaru podľa článku 3 (24 mesiacov).
- Pri **projekte a posudku** zodpovedáme podľa ustanovení OZ o zmluve o dielo (§ 646 OZ). Vadu bezplatne odstránime prepracovaním alebo doplnením. Ak to nie je možné, máte nárok na primeranú zľavu alebo na odstúpenie od zmluvy.
- Ak službu alebo jej časť zabezpečujeme prostredníctvom iného odborníka, zodpovedáme za ňu voči vám my.

12.5 Pri oprave nezodpovedáme za vady, ktoré spôsobila vadnosť opravovanej veci alebo nevhodné pokyny objednávateľa, ak sme vás na ne upozornili (§ 653 OZ).

12.6 Ďalšie podmienky služieb nájdete v dokumente Podmienky poskytovania služieb.

Článok 13 – Kupujúci podnikateľ alebo právnická osoba

13.1 Ak kupujete v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou (najmä pri nákupe na IČO), práva z vád sa riadia **Obchodným zákonníkom** (§ 422 až § 441) a dokumentom Obchodné podmienky pre podnikateľov. Tento reklamačný poriadok sa použije primerane, s týmito odchýlkami:

- a) Tovar je potrebné **prehliadnuť čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody** (§ 427 Obchodného zákonníka). Vady treba oznámiť bez zbytočného odkladu po tom, ako ste ich zistili alebo ste ich pri náležitej starostlivosti mohli zistiť. Skryté vady treba oznámiť najneskôr do 2 rokov od dodania (§ 428 Obchodného zákonníka).
- b) Nároky z vád sa riadia § 436 až § 441 Obchodného zákonníka.
- c) Reklamáciu vybavíme v primeranej lehote, spravidla do 30 dní od doručenia vadného tovaru.
- d) Prepravu tovaru na posúdenie zabezpečuje kupujúci. Ak sa reklamácia ukáže ako neoprávnená, môžeme vám vyúčtovať preukázateľné náklady na posúdenie a na dopravu technika.
- e) Predĺženie podľa bodu 3.3 a dôkazné bremeno podľa bodu 3.2 sa na podnikateľov nevzťahujú. Záručná doba sa predlžuje o čas od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia.
- f) Záruka výrobcu sa riadi záručným listom.

13.2 Ak fyzická osoba nakupuje na IČO, ale zjavne na osobnú potrebu, považujeme ju za spotrebiteľa. V pochybnostiach postupujeme v jej prospech.

Článok 14 – Sťažnosti, alternatívne riešenie sporov a dozor

14.1 Ak nie ste spokojní s vybavením reklamácie alebo sa domnievate, že sme porušili vaše práva, pošlite nám **žiadosť o nápravu** na obchod@ekotovar.sk alebo na adresu nášho sídla. Odpovieme bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní.

14.2 Ak vašu žiadosť o nápravu zamietneme alebo na ňu neodpovieme do **30 dní** od jej odoslania, máte ako spotrebiteľ právo podať návrh na začatie **alternatívneho riešenia sporu** (zákon č. 391/2015 Z. z.).

Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk. Konanie pred SOI je bezplatné. Návrh môžete podať aj inému oprávnenému subjektu zo zoznamu zverejneného na www.economy.gov.sk. Návrh treba podať do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede. Ak sa obrátite na súd, alternatívne riešenie sporu nie je podmienkou.

14.3 **Orgán dozoru:** Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava, www.soi.sk.

Článok 15 – Osobné údaje

Osobné údaje, ktoré uvediete pri reklamácii (identifikačné a kontaktné údaje, údaje o objednávke, fotografie, adresa miesta inštalácie), spracúvame na vybavenie reklamácie a na splnenie zákonných povinností.

- **Právny základ:** čl. 6 ods. 1 písm. b) a c) GDPR; pri uplatňovaní alebo obhajobe právnych nárokov písm. f).
- **Doba uchovávania:** 4 roky od vybavenia reklamácie (premlčacie lehoty); účtovné doklady 10 rokov podľa zákona o účtovníctve.
- **Príjemcovia:** dopravcovia, servisní partneri a výrobca, ak je to potrebné.

Podrobnosti nájdete v dokumente Zásady spracúvania osobných údajov.

Článok 16 – Záverečné ustanovenia

16.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 18. 11. 2026 a vzťahuje sa na zmluvy uzavreté od tohto dňa. Na zmluvy uzavreté skôr sa použijú podmienky platné v čase ich uzavretia, vždy však v súlade so zákonom. Na zmluvy uzavreté pred 31. 7. 2026 sa podľa zákona nevzťahuje predĺženie podľa bodu 3.3 ani body 8.3 a 8.4 (§ 879aa OZ). Ak sme ich však už v praxi uplatnili, nebudeme postupovať v neprospech zákazníka.

16.2 Tento reklamačný poriadok nahrádza doterajšie ustanovenia o reklamáciách v obchodných podmienkach.

16.3 Prílohou tohto reklamačného poriadku je vzorový reklamačný formulár. Jeho použitie je dobrovoľné.

16.4 Kontakty a údaje o predávajúcom nájdete aj na stránke Kontakty.

ZÁKONNÁ ZÁRUKA

Minimálne dvojročná zákonná záruka na tovar predávaný v Európskej únii.

Spotrebitelia si môžu uplatniť svoje práva na základe zákonnej záruky súladu, napríklad ak tovar:

- nezodpovedá opisu,
- nefunguje tak, ako má.

Predajcovia sú zodpovední za akýkoľvek nesúlad, ktorý existoval v čase dodania tovaru a ktorý sa prejaví v zákonnej záručnej lehote. Predajcovia sú v takejto situácii povinní ponúknuť:

- **bezplatnú opravu** alebo **bezplatnú výmenu**,
- v niektorých prípadoch **zníženú cenu** alebo **úplné vrátenie peňazí**.

Niektoré krajiny majú dlhšiu zákonnú záručnú lehotu. Na použitý tovar sa môže uplatňovať kratšia lehota, nie však kratšia než jeden rok.

Ak sa chcete dozvedieť viac o svojich právach v konkrétnej krajine, naskenujte kód QR uvedený nižšie alebo sa opýtajte predajcu.

europa.eu/youreurope/záruky_sk

Čo robiť,
ak dostanete tovar, ktorý nie je v súlade so zmluvou:

1. čo najskôr kontaktujte predajcu a nahláste chybu;
2. poskytnite doklad o kúpe, ako napríklad potvrdenie o zaplatení, faktúru alebo výpis z bankového účtu.

GARAN

Predajcovia a výrobcovia môžu ponúkať aj obchodné záruky, ktoré sa uplatňujú nezávisle od zákonnej záruky. Môžete si napríklad všimnúť toto označenie GARAN. Predstavuje **obchodnú záruku životnosti**, ktorú ponúka výrobca bez dodatočných nákladov a ktorá sa vzťahuje na celý tovar.