REKLAMAČNÝ PORIADOK

STEDAX s.r.o., Bodrocká 10, 821 07 Bratislava, IČO: 35 907 754 – príloha všeobecných obchodných podmienok

ČLÁNOK 1 · ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru a služieb (ďalej len „reklamácia“) dodaných spoločnosťou STEDAX s.r.o. (ďalej len „predávajúci“). Pojmy majú rovnaký význam ako vo všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho (ďalej len „VOP“).
2. Rovnako ako VOP je reklamačný poriadok členený na **časť A pre zákazníkov – podnikateľov** a **časť B pre spotrebiteľov**. Články 2 a 5 platia pre oboch.

ČLÁNOK 2 · KDE A AKO REKLAMÁCIU UPLATNIŤ

1. Reklamáciu možno uplatniť:
   a) osobne na adrese Bulharská 70, 821 04 Bratislava, po predchádzajúcej telefonickej dohode na čísle +421 907 869 221,
   b) zaslaním tovaru poštou alebo kuriérom na adresu STEDAX, Bulharská 70, 821 04 Bratislava,
   c) e-mailom na **info@stedax.sk**; ak je na posúdenie vady potrebný tovar, predávajúci zákazníkovi oznámi, ako ho má odovzdať.
2. Pri reklamácii zákazník uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje, označenie tovaru (typ, výrobné číslo), číslo faktúry alebo iný doklad o kúpe, opis vady a okolnosti, za ktorých sa prejavila, a požadovaný spôsob vybavenia. Odporúčame použiť Reklamačný protokol, ktorý je zverejnený spolu s týmto poriadkom; jeho použitie nie je podmienkou platnosti reklamácie.
3. Tovar zasielaný na reklamáciu má byť zabalený tak, aby sa pri preprave nepoškodil. Pri zariadeniach zapojených do technológie zákazník pred demontážou zabezpečí bezpečný stav technológie.

ČASŤ A – ZÁKAZNÍCI – PODNIKATELIA

ČLÁNOK 3 · REKLAMÁCIA ZÁKAZNÍKA – PODNIKATEĽA

1. Zákazník – podnikateľ je povinný tovar prezrieť čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare. Zjavné vady a poškodenie zásielky pri preprave je povinný vyznačiť u dopravcu pri prevzatí a oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu.
2. Skryté vady je zákazník povinný oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Záručná doba je **12 mesiacov od dodania**, ak nie je v cenovej ponuke alebo v potvrdení objednávky dohodnutá iná doba.
3. Predávajúci posúdi reklamáciu vo vlastnom servise alebo prostredníctvom zmluvnej servisnej organizácie a o výsledku informuje zákazníka spravidla do 30 dní od doručenia reklamovaného tovaru.
4. Pri oprávnenej reklamácii predávajúci vadu prednostne odstráni opravou alebo dodaním náhradného tovaru; ďalšie nároky upravuje článok 8 VOP „Zodpovednosť za vady a záruka“.
5. Ak sa reklamácia ukáže ako neoprávnená, predávajúci je oprávnený účtovať zákazníkovi – podnikateľovi primerané náklady na diagnostiku a dopravu podľa platného cenníka; o tejto skutočnosti ho upovedomí pred vykonaním diagnostiky, ak je to možné.

ČASŤ B – SPOTREBITELIA

ČLÁNOK 4 · PRÁVA SPOTREBITEĽA A VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar pri dodaní a ktorá sa prejaví do **dvoch rokov od dodania**. Ak sa vada prejaví v tejto dobe, predpokladá sa, že ju tovar mal už pri dodaní, ak sa nepreukáže opak.
2. Spotrebiteľ je povinný vadu vytknúť **do dvoch mesiacov od jej zistenia**, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady.
3. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady **opravou alebo výmenou**. Predávajúci môže zvolený spôsob odmietnuť, len ak nie je možný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil neprimerané náklady. Pred odstránením vady predávajúci spotrebiteľa poučí o tomto práve voľby a o predĺžení doby zodpovednosti za vady o 12 mesiacov po prvej oprave.
4. Spotrebiteľ má právo na **primeranú zľavu** alebo môže **odstúpiť od zmluvy**, ak predávajúci vadu, za ktorú zodpovedá, neodstránil alebo ju odmietol odstrániť, ak má tovar rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene, ak je vada taká závažná, že odôvodňuje

okamžitú zľavu alebo odstúpenie, alebo ak je zrejmé, že predávajúci vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez závažných ťažkostí pre spotrebiteľa. Pre zanedbateľnú vadu nemožno od zmluvy odstúpiť.

5. Predávajúci vydá spotrebiteľovi **bezodkladne po vytknutí vady písomné potvrdenie**, v ktorom uvedie lehotu na odstránenie vady. Vadu odstráni **najneskôr do 30 dní odo dňa jej vytknutia**, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
6. Ak predávajúci zodpovednosť za vadu odmietne, písomne oznámi spotrebiteľovi dôvody odmietnutia. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom akreditovanej osoby preukáže zodpovednosť predávajúceho, môže vadu vytknúť opakovane a predávajúci ju už nemôže odmietnuť; náklady na posudok v takom prípade nahradí predávajúci.
7. Opravu alebo výmenu vykoná predávajúci bezplatne a na vlastné náklady, vrátane nákladov na prevzatie a vrátenie tovaru. Pri odstúpení od zmluvy vráti kúpnu cenu najneskôr do 14 dní od vrátenia tovaru alebo od preukázania jeho odoslania.
8. Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže postupovať podľa článku 18 VOP „Alternatívne riešenie sporov“ (žiadosť o nápravu, alternatívne riešenie sporu).

SPOLOČNÉ USTANOVENIA

ČLÁNOK 5 · EVIDENCIA A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Predávajúci vedie evidenciu reklamácií s údajmi o dátume uplatnenia, spôsobe a dátume vybavenia.
2. Osobné údaje uvedené v reklamácii predávajúci spracúva na účel vybavenia reklamácie a plnenia zákonných povinností podľa Zásad ochrany osobných údajov.
3. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od **1. novembra 2026**.