

# Reklamačný poriadok spoločnosti

## Letmo SK, s.r.o.

1. Spoločnosť Letmo SK, s.r.o. so sídlom Mládežnícka 8, 974 04 Banská Bystrica, IČO: 35 890 142, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 9664/S (ďalej len „Letmo SK, s.r.o.“) vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákona 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 „ZoOS“).
2. Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
3. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje spoločnosť Letmo SK, s.r.o.
4. Termín „kupujúci“ označuje spotrebiteľa v zmysle definície uvedenej v ZoOS, ktorý kúpil u predávajúceho určitý tovar.
5. Tento Reklamačný poriadok:
  - a. je zverejnený na internetovej stránke [www.letmo.sk](http://www.letmo.sk),
  - b. je viditeľne umiestnený v sídle Letmo SK, s.r.o., v ktorej sa predávajú výrobky spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi,
  - c. je v tlačenej forme dostupný spotrebiteľovi na predajnom pulte alebo pri pokladni v sídle Letmo SK, s.r.o., v ktorej sa predávajú výrobky spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi.
6. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi Letmo SK, s.r.o. a spotrebiteľom alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi Letmo SK, s.r.o. a spotrebiteľom pristupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorý potvrdzuje zaplatenie kúpnej ceny alebo ceny za vykonanie diela, prípadne na doklade, ktorým sa potvrdzuje záručná doba tovaru alebo služby (záručný list).
7. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva spotrebiteľa tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami ZoOS a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.
8. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany Letmo SK, s.r.o. pre zákazníkov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
9. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.
10. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
11. Zodpovednosť za vady
  - a. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec (ďalej len „tovar“) pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci môže tovar pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie veci zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.
  - b. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
  - c. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

- d. Ak nejde o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

## 12. Záruka

- a. Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.
- b. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru. V prípade, že predávajúci odosiela tovar kupujúcemu prepravnou spoločnosťou, začína plynúť kupujúcemu záručná doba odo dňa dodania tovaru prepravcom.
- c. Záručná doba na všetky tovary je v zmysle zákona 24 mesiacov, pokiaľ nie je pri konkrétnom tovare uvedená dlhšia záručná doba. Záručná doba neplynie počas doby, kedy kupujúci nemôže využívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.
- d. V prípade, že k danému tovaru existuje záručný list, tak je vystavený v deň predaja tovaru kupujúcemu.
- e. V prípade, že záručný list neexistuje, slúži ako záruční list daňový doklad / faktúra.
- f. Návod k použitiu je vždy súčasťou dodávky.
- g. Návod na použitie nemusí byť vždy súčasťou dodávky tovaru, napr. pri tovaroch so všeobecne známym spôsobom použitia. Naopak, pre zložitejšie tovary je povinné mať k dispozícii návod na použitie, aby mohol byť daný tovar uvedený do prevádzky predpísaným spôsobom.
- h. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:
  - i. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania;
  - ii. vady a poškodenia tovaru spôsobené mechanickým poškodením, vrátane náhodného poškodenia, najmä na poškodenie plastových častí;
  - iii. elektrické poškodenie tovaru neodborným zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja;
  - iv. vady a poškodenia tovaru spôsobené jeho prevádzkovaním mimo špecifikácií daných výrobcom;
  - v. vady a poškodenia tovaru spôsobené prírodnými živlami;
  - vi. vady a poškodenia tovaru spôsobené prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a nevhodnou obsluhou;
  - vii. tovar s neúplným, poškodeným alebo odstráneným výrobným číslom alebo iným identifikačným znakom;
  - viii. tovar s poškodenými záručnými plombami, nálepkami poprípade inými ochrannými znakmi;
  - ix. prirodzené opotrebenie tovaru a jeho komponentov;
  - x. diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky;
  - xi. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba;
  - xii. poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom;
  - xiii. závady spôsobené náhodným alebo zámerným vniknutím kvapaliny alebo cudzích premetov do útrov tovaru;
  - xiv. vybité batérie, zníženie kapacity batérie spôsobené jej opotrebovaním alebo vytečeným elektrolytom;
  - xv. prípady, ak tovar javí známky násilného pokusu o otvorenie.

13. Pri predkladaní tovaru na záručnú opravu predávajúcemu resp. do servisu / expres servisu musia byť splnené nasledovné podmienky:

- a. je predložený originálny záručný list (ak bol s tovarom dodaný),
- b. je predložený doklad o zaplatení kúpnej ceny za tovar (faktúra resp. pokladničný blok),
- c. je predložený reklamovaný tovar (ak to jeho povaha pripúšťa).

#### 14. Výluky zo záruky

- a. Nárok na záruku zaniká:
  - i. v prípade, že oprava tovaru bola vykonaná treťou osobou alebo kupujúcim alebo
  - ii. v prípade, že vada vznikla prirodzeným opotrebovaním tovaru.
- b. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli po prevzatí tovaru kupujúcim v dôsledku:
  - i. neodbornej manipulácie s tovarom,
  - ii. používania tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v návode na obsluhu (ak je s tovarom dodaný),
  - iii. používania tovaru na iný účel, než na ktorý je určený,
  - iv. poškodenia spôsobeného kupujúcim alebo akoukoľvek treťou osobou,
  - v. prípadov vyššej moci (prírodné katastrofy a pod.).

#### 15. Nadštandardná záruka

- a. Nadštandardné podmienky záruky sa vzťahujú len na kupujúcich, ktorí majú voči predávajúcemu vyrovnané všetky svoje záväzky.

#### 16. Systém Excellent

- a. Na všetky tovary stavebnicového systému nájazdov a podlahových riešení sa poskytuje záruka 5 rokov (2 r. + 3 r.).
- b. Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru (alebo jeho časti) vyplývajúce z nesprávneho používania (napr.: nesprávnym nájazdom na nenájazdové plochy / strany, tzn. z bočnej strany nájazdov).
- c. V 3. až 5. roku záručnej doby platí záruka, ktorá sa vzťahuje na všetky opravy a reklamácie ako v prvých 2 rokoch záručnej doby, okrem možnosti vrátenia finančných prostriedkov v prípade štandardne splnených záručných podmienok v zmysle Obchodného alebo Občianskeho zákonníka (napr.: ten istý tovar je reklamovaný trikrát alebo nedodržania 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie – v takýchto prípadoch dostane kupujúci kompenzáciu spočívajúce v dodatočnej zľave za zakúpený tovar vo výške 3% z pôvodnej kúpnej ceny tovaru).

#### 17. Schodiskové sedačky Handicare

- a. Pri predĺženej záručnej dobe platí záruka 3 roky (2r. + 1r.) alebo 5 rokov (3r. + 2r.).
- b. Záruka sa vzťahuje na všetky opravy a reklamácie ako v prvých 2 rokoch záručnej doby, okrem možnosti vrátenia finančných prostriedkov v prípade štandardne splnených záručných podmienok v zmysle Obchodného alebo Občianskeho zákonníka (napr.: ten istý tovar je reklamovaný trikrát alebo nedodržania 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie – v takýchto prípadoch dostane kupujúci kompenzáciu spočívajúce v dodatočnej zľave za zakúpený tovar vo výške 2% z pôvodnej kúpnej ceny tovaru).
- c. Súčasťou tzv. 2 + 1 nadštandardnej záruky sú 2 ročné bezplatné záručné prehliadky.
- d. Súčasťou tzv. 2 + 3 nadštandardnej záruky sú 4 ročné bezplatné záručné prehliadky.
- e. Nadštandardná záruka 5 rokov (2r. + 3r.) na schodiskové sedačky je za príplatok, cena príplatku sa riadi aktuálnym cenníkom predávajúceho a je určená len pre koncových kupujúcich a len pre súkromné použitie (ne verejné priestory a využitie).

#### 18. Servisné prehliadky pre schodiskové sedačky Handicare

- a. Kupujúci je povinný v zmysle záručných podmienok nechať si vykonať 1x ročne servisnú prehliadku, pričom je povinný zabezpečiť sprístupnenie priestorov pre pravidelnú ročnú servisnú prehliadku schodiskovej sedačky, v opačnom prípade by mohlo dôjsť k poškodeniu z nedbanlivosti zo strany kupujúceho, ktorý by si následne nemohol uplatniť reklamáciu tovaru.
- b. Predĺžená záruka platí len pri dodržaní všetkých ročných prehliadok odborným zástupcom predávajúceho.
- c. 1 ročná bezplatná záručná prehliadka je súčasťou 2 ročnej štandardnej záruky.

#### 19. Servis /Expres servis/ pozáručnej starostlivosti pre schodiskové sedačky Handicare

- a. Express servis (pracovný deň) nahlásený do 12:00 hod na bezplatnú infolinku predávajúceho 0800 194 984, bude vybavený nasledujúci pracovný deň a spoplatnený v zmysle aktuálneho cenníka predávajúceho.
- b. Express servis (víkend / sviatok) nahlásený do 12:00 hod na bezplatnú infolinku predávajúceho 0800 194 984, s prípadnou možnosťou vybavenia aj počas víkendu / sviatku (Predávajúci NEGARANTUJE - závisí od konkrétnych možností predávajúceho v čase prijatia oznámenia kupujúceho) bude vybavený nasledujúci deň a spoplatnený v zmysle aktuálneho cenníka predávajúceho.
- c. Neoprávnený servis / výjazd technika predávajúceho v čase trvania záruky bude spoplatnený v zmysle aktuálneho cenníka predávajúceho.
- d. Štandardný servis / výjazd do 5 pracovných dní.
- e. Poplatok za Express servis nebude kupujúcemu účtovaný v prípade, že sa predávajúcemu nepodarí závadu odstrániť.

20. Záruka na vozíky SOPUR a Quickie

- a. 2 roky štandardne;
- b. 5 rokov na rám a kostru vozíka;
- c. záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vozíka.

21. 5-ročný servis Letmo Sk, s.r.o.

- a. práca a príjazd technika Letmo Sk, s.r.o. po dobu 5 rokov od výroby vozíku ZDARMA;
- b. rozhodným dátumom je deň výroby uvedený na štítku vozíku;
- c. akcia platí i na vozíky spätne, ale nie servisy vykonané v minulosti (vrátenie peňazí).

22. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

- a. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, t. j. na adrese sídla spoločnosti alebo v prevádzke, v ktorej bol tovar kúpený.
- b. Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list a doklad o zaplatení kúpnej ceny. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec v pôvodnom balení s kompletným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyzoomená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyzoomenie doručiť.

23. Spôsob vybavenia reklamácie:

- a. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť.
- b. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
- c. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- d. Tie isté práva ako sú uvedené v bode c ods. 23 prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po tretej oprave vec riadne užívať.
- e. Tie isté práva ako sú uvedené v bode c ods. 23 prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- f. Vzhľadom k rýchlemu technologickému vývoju v oblasti výrobkov predávaných predávajúcim, môže v prípade výmeny predávajúci vymeniť kupujúcemu vadnú vec za inú bezvadnú (hoci aj inej značky), ktorá spĺňa minimálne také výkonnostné parametre ako reklamovaná vec.