

REKLAMAČNÝ PORIADOK XEPAP

účinný od 01. 08. 2026

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje spôsob uplatňovania práv zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného od spoločnosti:

- Obchodné meno: Xepap, spol. s r.o.
- Sídlo: Jesenského 4703, 960 01 Zvolen
- IČO: 31 628 605 | DIČ: 2020476711
- Kontakt: obchod@xepap.sk | 045/5321 771
- Web: www.xepap.sk

1.2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na spotrebiteľské kúpne zmluvy uzatvorené prostredníctvom internetového obchodu www.xepap.sk a v kamenných prevádzkach spoločnosti XEPAP.

1.3. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

1.4. Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady sa riadia ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

1.5. Ak kupujúci nakupuje ako podnikateľ, jeho práva zo zodpovednosti za vady sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku poskytujúce osobitné práva spotrebiteľovi sa na podnikateľa nepoužijú.

2. Zodpovednosť predávajúceho za vady

2.1. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za to, že predaná vec je pri dodaní v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami podľa Občianskeho zákonníka.

2.2. Tovar musí najmä:

- Zodpovedať opisu, druhu, množstvu a kvalite dohodnutej v zmluve.
- Mať dohodnutú funkčnosť a ďalšie dohodnuté vlastnosti.
- Byť vhodný na účel, na ktorý spotrebiteľ tovar požaduje, ak s tým predávajúci súhlasil.
- Byť dodaný s dohodnutým príslušenstvom a návodmi.
- Mať vlastnosti, ktoré možno pri tovare rovnakého druhu dôvodne očakávať.
- Zodpovedať vzorke alebo modelu poskytnutému pred uzavretím zmluvy.

2.3. Predávajúci nezodpovedá za vadu, na ktorú bol spotrebiteľ pred uzatvorením zmluvy výslovne upozornený a s ktorou výslovne a osobitne súhlasil.

2.4. Za vadu sa nepovažuje bežné opotrebovanie zodpovedajúce obvyklému používaniu tovaru.

2.5. Pri použití tovaru sa za vadu nepovažuje vada spôsobená používaním a bežným opotrebovaním, ktoré možno dôvodne očakávať vzhľadom na mieru jeho predchádzajúceho používania.

3. Doba zodpovednosti za vady

3.1. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar pri dodaní a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.

3.2. Ak je predmetom kúpy použitá vec, možno so spotrebiteľom dohodnúť kratšiu dobu zodpovednosti za vady, najmenej však 12 mesiacov.

3.3. Ak bola vec opravená v rámci zákonnej zodpovednosti za vady, po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o ďalších 12 mesiacov. Toto predĺženie sa uplatní len raz bez ohľadu na počet ďalších opráv.

3.4. Ak predávajúci alebo výrobca poskytne spotrebiteľskú záruku presahujúcu zákonnú zodpovednosť za vady, podmienky takejto záruky sa riadia záručným listom alebo vyhlásením o záruke.

4. Vytknutie vady – uplatnenie reklamácie

4.1. Ak spotrebiteľ zistí na tovare vadu, môže ju vytknúť predávajúcemu a uplatniť si príslušné práva zo zodpovednosti za vady.

4.2. Spotrebiteľ by mal vytknúť vadu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do dvoch mesiacov od jej zistenia, pričom práva zo zodpovednosti zaniknú, ak sa vada nevytkne do dvoch rokov od dodania tovaru.

4.3. Reklamáciu (vytknutie vady) možno uplatniť:

- Osobne: v prevádzke XEPAP, v ktorej je prijatie reklamácie vzhľadom na predávaný sortiment možné.
- Písomne: Xepap, spol. s r.o., Jesenského 4703, 960 01 Zvolen.
- Elektronicky: obchod@xepap.sk.

4.4. Pri reklámácii spotrebiteľ uvedie najmä: meno a priezvisko, kontaktné údaje, identifikáciu nákupu (objednávky), označenie tovaru, popis vady a zvolené právo na odstránenie vady.

4.5. Predloženie originálu pokladničného dokladu nie je jediným možným spôsobom preukázania nákupu, ak ho spotrebiteľ vie spoľahlivo preukázať inak (napr. výpisom z účtu, potvrdením objednávky).

4.6. Ak je to potrebné na posúdenie alebo odstránenie vady, spotrebiteľ umožní predávajúcemu vec preskúmať alebo ju predávajúcemu odovzdať na jeho náklady.

5. Potvrdenie o vytknutí vady

5.1. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po jej vytknutí.

5.2. V potvrdení predávajúci uvedie najmä: dátum vytknutia vady, identifikáciu spotrebiteľa a tovaru, popis vady, uplatnené právo a lehotu, v ktorej vadu odstráni.

5.3. Ak spotrebiteľ uplatní vadu elektronicky, predávajúci doručí potvrdenie bezodkladne na e-mailovú adresu spotrebiteľa.

6. Právo spotrebiteľa na opravu alebo výmenu

6.1. Ak predávajúci zodpovedá za vadu, spotrebiteľ má právo na jej odstránenie.

6.2. Spotrebiteľ si môže zvoliť medzi:

- a) opravou tovaru, alebo
- b) výmenou tovaru.

6.3. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady.

6.4. Predávajúci pred odstránením vady informuje spotrebiteľa o jeho práve vybrať si medzi opravou a výmenou tovaru a zároveň o predĺžení doby zodpovednosti za vady o 12 mesiacov po prvej oprave.

6.5. Predávajúci môže odstránenie vady odmietnuť, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo by si vyžadovali neprimerané náklady.

7. Lehota na odstránenie vady

7.1. Predávajúci opraví alebo vymení vec bezplatne, na vlastné náklady, bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi a v primeranej lehote.

7.2. Lehota oznámená spotrebiteľovi na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, pokiaľ dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť (napr. nedostupnosť náhradného dielu na trhu). Dôkazné bremeno nesie predávajúci.

8. Náklady reklamácie

8.1. Ak predávajúci za vadu zodpovedá, opravu alebo výmenu zabezpečí bezplatne a na vlastné náklady.

8.2. Ak oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie veci, ktorá bola riadne nainštalovaná pred prejavom vady, predávajúci zabezpečí odstránenie veci a následnú inštaláciu opravej alebo náhradnej veci.

8.3. Spotrebiteľ má nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov súvisiacich s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady.

9. Výmena tovaru

9.1. Pri odstránení vady výmenou spotrebiteľ odovzdá pôvodnú vec predávajúcemu na náklady predávajúceho.

9.2. Predávajúci nemá právo požadovať úhradu za bežné používanie alebo bežné opotrebovanie pôvodnej veci pred jej výmenou.

9.3. Pri odstránení vady výmenou môže predávajúci na žiadosť spotrebiteľa poskytnúť renovovanú vec, ak sú splnené zákonné podmienky.

10. Náhradný tovar počas opravy

10.1. Predávajúci môže počas opravy spotrebiteľovi bezplatne zapožičať dočasnú náhradnú vec vrátane renovovanej veci.

10.2. Poskytnutie náhradnej veci závisí od charakteru reklamovaného tovaru, dostupnosti voľných skladových zásob a individuálnej dohody so spotrebiteľom.

11. Právo na zľavu alebo odstúpenie od zmluvy

11.1. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak:

- Predávajúci vec neopravil ani nevymenil, alebo oprava/výmena nebola možná.
- Predávajúci neodstránil vadu v primeranej alebo oznámenej lehote.
- Vada sa prejavila napriek opakovanej snahe predávajúceho vec opraviť alebo vymeniť.
- Vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie bez predchádzajúceho pokusu o opravu alebo výmenu.
- Predávajúci vyhlásil, alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.

11.2. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak je vada tovaru zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že vada je zanedbateľná, znáša predávajúci.

11.3. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, vráti tovar predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci bezodkladne, najneskôr do 14 dní od doručenia tovaru alebo preukázania jeho odoslania, vráti spotrebiteľovi všetky zaplatené peňažné prostriedky rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe, ak sa nedohodnú inak.