

## Reklamačný poriadok

ANWELL, s.r.o.,  
so sídlom Blagoevova 16, 851 04 Bratislava  
IČO: 45 268 193,  
(ďalej len „Spoločnosť“)

1. Spoločnosť 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 “Zákon“). 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.
2. V zmysle ust. §18 ods. 1 Zákona je predávajúci (Spoločnosť) povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; za účelom splnenia dikcie citovaného zákonného ustanovenia je tento Reklamačný poriadok:
  - a) dostupný v sídle spoločnosti,
  - b) umiestnený v každej prevádzke spoločnosti,
  - c) môže byť umiestnený na internetovej stránke spoločnosti.
3. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi Spoločnosťou - predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi Spoločnosťou – zhotoviteľom a objednávateľom pristupuje kupujúci/objednávateľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.
4. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovarov a poskytovanie služieb zo strany Spoločnosti pre kupujúcich/objednávateľov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
5. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
6. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa na vybavovanie reklamácií použijú v rozsahu neodporujúcom osobitným právnym predpisom, odkaz na ktoré je uvedený v Zákone.

## 7. Zodpovednosť za vady:

- a) Spoločnosť zodpovedá za vady, ktoré má predaný alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím prezrieť. Spoločnosť 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 tovaru zistiteľné pri prehliadke. Spoločnosť za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.
- b) Pri použitých veciach Spoločnosť nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- c) Ak nejde o veci použité, zodpovedá Spoločnosť za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ Spoločnosť 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.
- d) Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na:
  - i. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov;
  - ii. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby, spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa;
  - iii. vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živeľnej udalosti, násilným poškodením tovaru, nedodržaním zásad používania tovaru;
  - iv. vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom;
  - v. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel;

- vi. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou tovaru.
8. Špecifická zodpovednosť Spoločnosti vyplývajúca z charakteru poskytovaných služieb:
- a) Pri objednávkach na tlač dokumentu (obzvlášť pri záverečných prácach študentov, brožúr, katalógov a iných rozsiahlejších dokumentov) je kupujúci/objednávateľ povinný predložiť dokument na vytlačenie vo formáte pdf., jpg., tiff., prípadne inom formáte neumožňujúcom zasahovanie do obsahu dokumentu. V prípade nedodržania uvedeného, Spoločnosť nenesie zodpovednosť za chyby vo vytlačnom dokumente spôsobené odlišnými verziami softvéru v hardverovom zariadení kupujúceho/objednávateľa a Spoločnosti, v dôsledku čoho môže dôjsť k posunom v riadkoch, nečitateľnosti niektorých častí textu a pod. Spoločnosť za takéto vady zodpovedá iba v prípade, ak boli spôsobené zamestnancom Spoločnosti.
  - b) Pri objednávkach na farebnú tlač dokumentu berie kupujúci/objednávateľ na vedomie, že za stranu vytlačenú farebne sa považuje každá strana, na ktorej sa nachádza akýkoľvek farebný prvok bez ohľadu na jeho veľkosť (napr. aj jediné písmeno). Kupujúci/objednávateľ sa zaväzuje aj za takéto strany uhradiť Spoločnosti sumu za farebnú stranu podľa aktuálneho cenníka.
  - c) Pri službách poskytovaných na základe grafického návrhu predloženého kupujúcim/objednávateľom (najmä výroba pečiatok, vizitiek, oznámení, obalov záverečných prác a pod.), Spoločnosť nezodpovedá za akékoľvek chyby v grafickom návrhu, bez ohľadu na to, či sú zjavné. Za chyby grafického návrhu zodpovedá v plnom rozsahu kupujúci/objednávateľ. V týchto prípadoch Spoločnosť zodpovedá len za chyby spracovania návrhu (vzťahujúce sa na kvalitu materiálu, kvalitu prevedenia a pod.)
  - d) Za grafický návrh poskytnutý kupujúcim/objednávateľom sa považuje aj taký návrh, ktorý je vytvorený zamestnancami Spoločnosti alebo jej obchodnými partnermi, a ktorý kupujúci/objednávateľ schváli a udelí Spoločnosti súhlas na vytvorenie konečného výstupu. Spoločnosť v tomto prípade zodpovedá rovnako ako podľa bodu 8.3. Spoločnosť tiež zodpovedá za vady v prípade, ak jej pochybením došlo k zmene grafického návrhu po jeho odsúhlasení kupujúcim/objednávateľom a na základe takto zmeneného návrhu bol vytvorený konečný výstup.

9. Uplatnenie zodpovednosti za vady:

- a) Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú v sídle Spoločnosti alebo v prevádzke, v ktorej bol tovar kúpený. V zmysle zákona však môže kupujúci uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek inej prevádzkarni Spoločnosti, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. Reklamácie sú oprávnení vybavovať konatelia Spoločnosti, vedúci jednotlivých prevádzok Spoločnosti alebo nimi preverení zamestnanci Spoločnosti.
- b) Reklamáciu je taktiež možné uplatniť aj prostredníctvom e-mailu odoslaným na e-mailovú adresu spoločnosti: info@anwell.sk.
- c) Pri reklamacii je potrebné doložiť doklad o zaplatení kúpnej ceny tovaru (blok z RP, faktúra).
- d) Spoločnosť pri uplatnení reklamácie vydá kupujúcemu/objednávateľovi potvrdenie. Spoločnosť je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

10. Spôsob vybavenia reklamácie:

- a) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci/objednávateľ právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
- b) Spoločnosť 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/objednávateľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

11. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.1.2019 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar.

12. Nesplnením vyššie uvedených reklamačných podmienok kupujúci/objednávateľ ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania.

V Bratislave dňa 1.1.2019