

Reklamačný poriadok

Národný energetický projekt a.s. | Účinnosť od 01.01.2026

I. Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť Národný energetický projekt a.s., so sídlom Landererova 8, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 55 540 091, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka číslo 7753/B (ďalej len „predávajúci“), v rámci svojej podnikateľskej činnosti ponúka spotrebiteľom - fyzickým osobám, ktoré pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „spotrebiteľ“), dodanie tovaru na základe kúpnej zmluvy alebo zhotovenie diela na základe zmluvy o dielo (dielo a/alebo tovar ďalej len „tovar“, kúpna zmluva a/alebo zmluva o dielo ďalej len „zmluva“).
- 1.2 Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti predávajúceho a spotrebiteľa v súvislosti s prípadnými vadami tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.
- 1.3 Reklamačný poriadok sa uplatňuje aj na vybavovanie reklamácií v súvislosti s prípadnými vadami tovarov dodaných spotrebiteľovi inou obchodnou spoločnosťou, ktorá na základe osobitnej zmluvy poverila predávajúceho vykonávaním servisnej činnosti vo vzťahu k tovaru.
- 1.4 Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na predaj tovarov predávajúcim podnikateľom, ktorí kupujú tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Práva a povinnosti týkajúce sa väd tovaru sú pre tento prípad upravené v Obchodnom zákonníku.
- 1.5 Odoslaním reklamácie spotrebiteľ potvrdzuje, že sa s reklamačným poriadkom oboznámil.

II. Záručná doba

- 2.1 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru spotrebiteľom.
- 2.2 Zákonná záručná doba je 24 mesiacov.
- 2.3 Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

III. Záručné podmienky

- 3.1 Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je pri jeho prevzatí spotrebiteľom bez väd. Spotrebiteľ je povinný bezprostredne pri prevzatí tovaru skontrolovať jeho stav.
- 3.2 Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa predchádzajúcej vety.
- 3.3 Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia tovaru vzniknuté:
- a) mechanickým poškodením tovaru,
 - b) nesprávnym používaním tovaru,
 - c) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
 - d) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.
- 3.4 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby odstránenia vady sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne od prevzatia nového tovaru plynúť nová záručná doba.
- 3.5 Reklamácia sa uplatňuje písomne na adrese sídla predávajúceho alebo prostredníctvom elektronickej pošty na adrese tp@eprojekt.sk. Reklamácia musí obsahovať:
- a) identifikačné údaje zákazníka,
 - b) identifikačné údaje zmluvy, na základe ktorej bol tovar dodaný,
 - c) popis vady tovaru a okolností jej vzniku,
 - d) miesto inštalácie tovaru.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

- 4.1 Predávajúci poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
- 4.2 Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
- 4.3 Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti.
- 4.4 Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa odseku 4.3 druhej vety.
- 4.5 Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval. Lehota podľa prvej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť; dôkazné bremeno o existencii objektívneho dôvodu znáša predávajúci.
- 4.6 Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy za podmienok uvedených v § 624 Občianskeho zákonníka.

V. Súčinnosť spotrebiteľa

- 5.1 Spotrebiteľ je povinný poskytnúť predávajúcemu bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k obhliadku tovaru potrebnú k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu.
- 5.2 Ak sa preukáže, že reklamácia bola uplatnená neoprávnene a spotrebiteľ spôsobil vznik vady úmyselne alebo v rozpore s pokynmi na používanie tovaru, predávajúci má právo požadovať náhradu preukázateľne vynaložených nákladov podľa všeobecných ustanovení o náhrade škody.

VI. Záverečné ustanovenia

- 6.1 Predávajúci vedie evidenciu reklamácií, ktorá obsahuje dátum uplatnenia reklamácie a spôsob jej vybavenia.
- 6.2 Akékoľvek práva spotrebiteľa vyplývajúce z právnych predpisov nie sú reklamačným poriadkom dotknuté.
- 6.3 V prípade rozporu medzi zmluvou a reklamačným poriadkom má prednosť zmluva.
- 6.4 Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.01.2026, je zverejnený na webovej stránke predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje právo na jeho zmenu, ktorá nadobúda účinnosť dňom jej zverejnenia na webovej stránke predávajúceho.