

# Reklamačný poriadok

Plemenárske služby Slovenskej republiky, štátny podnik so sídlom Starohájska 29, 852 27 Bratislava, IČO: 36 856 096, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Pš, vložka č. 426/B ( ďalej Plemenárske služby SR, š. p. ) vydávajú v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a § 616 až 627 Občianskeho zákonníka v spojení s § 1 ods. 2 Obchodného zákonníka tento „ Reklamačný poriadok s účinnosťou od 01.06.2020.

## 1. Účel a predmet

- 1.1. Reklamačný poriadok upravuje obchodno-právne vzťahy medzi Plemenárske služby SR, š.p. a kupujúcim alebo objednávateľom ( ďalej len odberateľ ) v súvislosti s uplatnením nárokom odberateľa zo zodpovednosti za vady predaného tovaru ( ďalej len reklamácia ).
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje podmienky, miesto a spôsob uplatnenia práv odberateľa plynúcich zo zodpovednosti za vady tovaru alebo poskytnutej služby.

## Pri reklamáciách sa v závislosti od právnej formy odberateľa postupuje nasledovne:

1. a) v prípade spotrebiteľa v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v úplnom znení sa postupuje v súlade s príslušnou zmluvou v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, a v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v úplnom znení a týmto reklamačným poriadkom.
2. b) v prípade osoby inej ako odberateľ ( podnikateľ alebo právnická osoba ) sa postupuje v súlade s príslušnou zmluvou a ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v úplnom znení.
3. c) Plemenárske služby SR, š. p. majú taktiež v súlade s ustanovením § 2 pís. m, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa postavenie určenej osoby. V prípade prijatia podnetu odberateľa na poskytnutie odborného posúdenia sa použijú ustanovenia Obchodného resp. Občianskeho zákonníka upravujúce príslušné zmluvné dojednania, v spojení s ustanoveniami zákona na ochranu spotrebiteľa, upravujúce práva a povinnosti spotrebiteľa a určenej osoby.

## Na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie:

- **spotrebiteľom** – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo v rámci plnenia príslušnej zmluvy a koná v rámci jej predmetu t. j. obchodnej činnosti alebo podnikateľskej činnosti.
- **vybavenie reklamácie** – ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneného zamietnutia.

- **odborným posúdením** – sa rozumie vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou.
- **určenou osobou** – je osoba oprávnená vybaviť reklamáciu.

## 2. Prijímanie reklamácií

2.1. Reklamácia môže byť podaná na adresu Plemenárske služby SR, š. p., Starohájska 29, 852 27 Bratislava, mailom alebo osobne v sídle Plemenárskych služieb SR, š.p. v prípade osobného podania sa vyhotoví záznam o prijatí reklamácie.

2.2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Vady sa uplatňujú označením vadnej vlastnosti alebo funkcie ( jej priame predloženie ), vrátane časového uvedenia doby, kedy bola vada odberateľom zistená.

2.3. Pri uplatnení práva zo zodpovednosti za:

2.3.1. **vady tovaru** je klient povinný predložiť všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti, ktoré reklamuje na tento účel sa odberateľ preukáže plnou mocou, ktorá ho oprávňuje k uplatneniu práv a povinností vyplývajúcich zo záručnej lehoty.

2.3.2. **vady služby** je možné reklamovať len u poskytovateľa resp. zhotoviteľa. Kupujúci resp. objednávateľ sa preukáže dokladom o nadobudnutí služby ( napr. faktúra alebo zmluva ). Osobou určenou na prijatie reklamácie je vedúci predaja na Regionálnych strediskách a na podnikovom riaditeľstve odbor kontroly.

V prípade ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti je Plemenárske služby SR, š.p. sú oprávnené vyzvať odberateľa na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov, ktoré sú potrebné pre riadne vedenie reklamačného konania ( vzor reklamačného podania ).

2.4. Plemenárske služby SR, š.p. sú povinné prijať reklamáciu spotrebiteľa v určených miestach.

2.5. Plemenárske služby SR, š.p. sú povinné vydať odberateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, ktorá sa musí doručiť bez zbytočného odkladu.

2.6. Predávajúci resp. poskytujúci službu je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.7. Plemenárske služby SR, š.p. vedú evidenciu prijatých reklamácií. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie.

2.8. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

### **3. Lehota na reklamáciu, Záručné podmienky a záručná doba**

- 3.1. Odberateľ je povinný uplatniť reklamáciu voči Plemenárskym službám SR, š.p. spôsobom uvedeným v bode 2 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia reklamovanej skutočnosti.
- 3.2. Právo zo zodpovednosti za vady veci alebo služby, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú ak sa neuplatnia v zákonom stanovenej dobe.

### **4. Kontrola tovaru pri prevzatí**

- 4.1. Pri prevzatí tovaru alebo služby je odberateľ povinný skontrolovať či mu je tovar resp. služba dodaná v takom stave ako je uvádzané v zmluve resp. ponuke. Ak kupujúci prevezme tovar napriek zrejmému poškodeniu obalu predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.
- 4.2. Kupujúci je povinný dodaný tovar alebo službu prehliadnuť bezodkladne po jeho prevzatí.
- 4.3. Ak kupujúci pri prevzatí tovaru alebo služby zistí akúkoľvek vadu, nekompletnosť alebo poškodenie je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho alebo poskytovateľa služby. V prípade, že kupujúci neuplatní u predávajúceho reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety dodávka sa považuje za kompletnú a bez závad a reklamácie z tohto titulu nebudú akceptovateľné.

### **5. Alternatívne riešenie sporov**

- 5.1. V prípade, že kupujúci resp. odberateľ služby nie je spokojný, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva, má odberateľ právo obrátiť sa na dodávateľa zo žiadosťou o nápravu. Ak dodávateľ na žiadosť odberateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania odberateľom, odberateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v jeho úplnom znení.
- 5.2. Návrh odberateľa na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 ods. 3 príslušného zákona obsahovať:
  - 5.2.1. Je meno a priezvisko spotrebiteľa, adresa na doručovanie, elektronická adresa, telefonický kontakt.
  - 5.2.2. Presné označenie predávajúceho

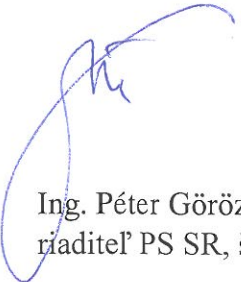
- 5.2.3. Úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, označenie, čoho sa kupujúci domáha.
- 5.2.4. Dátum kedy sa kupujúci ako spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie reklamácie priamo s predávajúcim bol bezvýsledný.
- 5.2.5. Vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inej právnickej osobe alternatívneho riešenia reklamy, a že o tom nerozhodol v predmetnej veci súd alebo nekonal rozhodcovský súd, a vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Návrh možno podať v listinnej alebo elektronickej podobe. Na podanie návrhu môže kupujúci využiť formulár, ktorého vzor je kupujúcemu k dispozícii na webovej stránke [www.pssr.sk](http://www.pssr.sk). K návrhu kupujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

## 6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Reklamačný poriadok je k dispozícii na útvare kontroly Plemenárskych služieb Slovenskej republiky, štátny podnik a ako aj na webovej stránke <https://www.pssr.sk/index.php/sk/o-nas/>
- 6.2. Plemenárske služby Slovenskej republiky, štátny podnik sú oprávnené v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tento „ Reklamačný poriadok ” aj bez predchádzajúceho upozornenia. Táto zmena bude zverejnená na webovej stránke [www.pssr.sk](http://www.pssr.sk) s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 6.3. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní, ktoré nie sú vyslovene upravené týmto „ Reklamačným poriadkom ” sa primerane použijú ustanovenia príslušných právnych noriem, najmä občianskeho zákonníka, obchodného zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa a všetko v úplnom znení.
- 6.4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 01.06.2020.

V Bratislave dňa 01.06.2020



Ing. Péter Görözdí  
riaditeľ PS SR, š.p.

Príloha:

1. Reklamačný protokol – popis väd
2. Potvrdenie o prijatí reklamácie č. .../20..

# Reklamačný protokol - popis väd

## Kupujúci:

Meno a priezvisko: \_\_\_\_\_  
Ulica a číslo: \_\_\_\_\_  
Mesto: \_\_\_\_\_  
PSČ: \_\_\_\_\_  
Telefón: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_

## Predávajúci:

Obchodné meno: \_\_\_\_\_  
Ulica a číslo: \_\_\_\_\_  
Mesto: \_\_\_\_\_  
PSČ: \_\_\_\_\_  
Telefón: \_\_\_\_\_  
E-Mail: \_\_\_\_\_  
IČO: \_\_\_\_\_ DIČ/IČ DPH: \_\_\_\_\_

Týmto u Vás reklamujem dole uvedený tovar s popisom závady / závad.

Tovar som zakúpil/zakúpila cez e-shop: \_\_\_\_\_

Číslo dokladu (faktúry): \_\_\_\_\_ dňa \_\_\_\_\_

Reklamovaný tovar: \_\_\_\_\_

Popis vady, predmet reklamácie: \_\_\_\_\_

### Prílohy:

- reklamačný protokol  
 reklamovaný tovar  
 kópia dokladu o kúpe  
iné \_\_\_\_\_

Navrhujem, aby moja reklamácia bola vybavená nasledovným spôsobom:

výmenou tovaru  opravou tovaru  vrátením peňazí  zľavou z kúpnej ceny  iné: \_\_\_\_\_

IBAN a SWIFT: \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dňa \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ podpis

## Vyjadrenie predávajúceho (vypĺňa predávajúci):

Na základe vyššie uvedených informácií sme prijali Vašu reklamáciu tovaru. Vami uplatnená reklamácia bola vybavená nasledovne:

výmena tovaru  oprava tovaru  vrátenie peňazí  zľava z kúpnej ceny  iné: \_\_\_\_\_

nebola uznaná na základe písomného odborného posúdenia / zo dňa (alebo iné) \_\_\_\_\_

Poznámky / iné: \_\_\_\_\_

Reklamácia bola doručená dňa: \_\_\_\_\_ Reklamácia bola vybavená\* / zamietnutá\* dňa: \_\_\_\_\_

Reklamáciu vybavoval meno a priezvisko/tel. kontakt/email: \_\_\_\_\_

Ak bola reklamácia zamietnutá, môžete sa obrátiť o vykonanie odborného posúdenia na: \_\_\_\_\_

Číslo reklamácie: \_\_\_\_\_ Dátum zaslania výsledku konania: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ pečiatka a podpis



Potvrdenie o prijatí reklamácie č. .... /2020

**Dodávateľ:**

Plemenárske služby Slovenskej republiky š.p.,  
Starohájska 29

IČO: 36856096

DIČ: 2022511304

Banka: SK51 0200 0000 0024 0037 9653  
VÚB a.s.

**Odberateľ:**

Meno:

Adresa:

Dátum predaja: .....

Dátum prijatia: .....

Faktúra: .....

Spôsob doručenia na predajňu: .....

Kontakt: .....

Vybavuje:

Názov produktu:

Typ ( sériové číslo ):

Popis závady:

Príslušenstvo, stav produktu:

\_\_\_\_\_  
Odovzdal

\_\_\_\_\_  
Prijal

