

Obsah dokumentu

A. Obchodné podmienky internetového obchodu www.vodotech.sk (čl. 1 – 11)

Príloha: Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy

B. Reklamačný poriadok e-shopu www.vodotech.sk (čl. 1 – 10), súčasť obchodných podmienok

C. Zákonná záruka – jednotné oznámenie Európskej únie

1. Predávajúci a základné pojmy

1.1 Tieto obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho pri predaji tovaru prostredníctvom internetového obchodu www.vodotech.sk (ďalej len „e-shop“) na základe kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku.

1.2 Predávajúcim je spoločnosť **VODOTECH, s. r. o.**, so sídlom Považské Podhradie 439, 017 04 Považská Bystrica, IČO: 52 455 599, DIČ: 2121035488, IČ DPH: SK2121035488, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 38471/R (ďalej len „predávajúci“).

1.3 Kontaktné údaje e-shopu: tel. +421 944 399 089, e-mail: eshop@vodotech.sk. Adresa na vrátenie tovaru a na osobné uplatnenie reklamácie: predajňa a výdajňa e-shopu, Považské Podhradie 439, 017 04 Považská Bystrica (pondelok – piatok 7:00 – 16:00).

1.4 **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so zmluvou a z nej vyplývajúcim záväzkom nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. **Kupujúcim** je spotrebiteľ aj podnikateľ. Ustanovenia týchto obchodných podmienok o právach spotrebiteľa sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý je podnikateľom; na neho sa vzťahuje článok 10.

1.5 Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín.

1.6 Predávajúci nie je viazaný žiadnym kódexom správania.

2. Objednávka a uzavretie kúpnej zmluvy

2.1 Prezentácia tovaru v e-shope nie je návrhom na uzavretie zmluvy. Návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy je objednávka kupujúceho.

2.2 Objednávku kupujúci vytvorí týmito krokmi:

- vloží vybraný tovar do košíka,
- vyplní kontaktné a fakturačné údaje, prípadne adresu doručenia,
- zvolí spôsob dopravy a platby,
- skontroluje súhrn objednávky vrátane celkovej ceny a nákladov na dopravu; chyby v zadaných údajoch môže do odoslania objednávky kedykoľvek opraviť priamo v príslušnom kroku alebo návratom do košíka,
- potvrdí, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami, a objednávku odošle tlačidlom „Objednať s povinnosťou platby“.

2.3 Po odoslaní objednávky predávajúci kupujúcemu bezodkladne e-mailom potvrdí jej doručenie. Kúpna zmluva je uzavretá, keď predávajúci objednávku prijme (potvrdí e-mailom jej prijatie na vybavenie), najneskôr však odoslaním tovaru alebo oznámením, že je tovar pripravený na osobný odber.

2.4 Predávajúci nie je povinný objednávku prijať, najmä ak tovar nie je dostupný, ak je cena v e-shope uvedená zjavne chybné v dôsledku technickej chyby alebo ak sú údaje v objednávke zjavne nepravdivé. O neprijatí objednávky predávajúci kupujúceho bezodkladne informuje a vráti mu všetky prijaté platby.

2.5 Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku. Predávajúci uzavretú zmluvu (objednávku) archivuje v elektronickej podobe; tretím osobám nie je prístupná. Kupujúcemu je zmluva dostupná v potvrdzujúcom e-maile a registrovanému kupujúcemu aj v sekcii Môj účet. Potvrdenie o uzavretí zmluvy spolu s týmito obchodnými podmienkami predávajúci kupujúcemu doručí na trvanlivom nosiči (e-mailom).

2.6 Náklady na použitie prostriedkov komunikácie na diaľku znáša kupujúci; nelíšia sa od základnej sadzby jeho operátora.

3. Ceny

3.1 Ceny tovaru v e-shope sú konečné, vrátane DPH. Predávajúci je platiteľom DPH.

3.2 Cena tovaru nezahŕňa náklady na doručenie. Tie sú uvedené na stránke [Doprava a platba](#) (vodotech.sk/doprava-a-platba) a v košíku pred odoslaním objednávky, kde kupujúci vidí aj celkovú cenu objednávky vrátane nákladov na doručenie.

4. Platobné podmienky

4.1 Kupujúci môže zaplatiť kúpnu cenu:

- a. online platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány Stripe,
- b. bankovým prevodom na účet predávajúceho vopred.

4.2 Pri platbe bankovým prevodom je kúpna cena splatná do 3 pracovných dní od uzavretia zmluvy. Ak kúpna cena nebude v tejto lehote pripísaná na účet predávajúceho, zmluva zaniká; predávajúci o tom kupujúceho bezodkladne informuje e-mailom. Pri platbe bankovým prevodom plyní dodacia lehota podľa bodu 5.2 odo dňa pripísania platby na účet predávajúceho.

4.3 Daňový doklad (faktúru) predávajúci doručí kupujúcemu v elektronickej podobe e-mailom.

5. Dodanie tovaru

5.1 Spôsoby a ceny dopravy sú uvedené na stránke [Doprava a platba](#) (vodotech.sk/doprava-a-platba). Krehký a rozmerný tovar (napr. sprchové kúty, keramika, vane, sprchové vaničky, kuchynské drezы) sa doručuje paletovou prepravou. Tovar doručujeme len na území Slovenskej republiky.

5.2 Dodacia lehota je uvedená pri tovare. Ak nie je uvedená, predávajúci dodá tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od uzavretia zmluvy, pri platbe bankovým prevodom od pripísania platby (bod 4.2). Ak predávajúci tovar včas nedodá, spotrebiteľ môže od zmluvy odstúpiť po márnom uplynutí dodatočnej primeranej lehoty, ktorú mu na dodanie poskytne; bez poskytnutia dodatočnej lehoty môže odstúpiť, ak predávajúci odmietol tovar dodať, ak bolo včasné dodanie vzhľadom na všetky okolnosti mimoriadne dôležité alebo ak spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy predávajúceho oboznámil, že včasné dodanie je pre neho mimoriadne dôležité. Po odstúpení predávajúci spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu vráti všetko, čo od neho na základe zmluvy dostal.

5.3 Paletová preprava sa doručuje na adresu kupujúceho k vozidlu dopravcu (bez vynášky), ak sa strany nedohodnú inak.

5.4 Tovar pripravený na osobný odber predávajúci uschová 10 pracovných dní od oznámenia, že je tovar pripravený. Ak ho kupujúci v tejto lehote neprevezme, predávajúci ho vyzve na prevzatie v dodatočnej lehote najmenej 7 dní; po jej márnom uplynutí je predávajúci oprávnený od zmluvy odstúpiť a vráti kupujúcemu prijaté platby.

5.5 Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba (okrem dopravcu) prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

- a. tovary objednané v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru dodaného ako posledný,
- b. dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo kusu,
- c. tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

5.6 Vlastnícke právo k tovaru a nebezpečenstvo náhodnej skazy, zhoršenia a straty tovaru prechádzajú na kupujúceho dodaním tovaru, t. j. jeho prevzatím. Ak kupujúci poverí prepravou dopravcu, ktorého predávajúci neponúka, tovar je dodaný odovzdaním tomuto dopravcovi.

5.7 Pri prevzatí zásielky odporúčame skontrolovať neporušenosť obalu a tovaru a prípadné poškodenie zaznamenať s dopravcom (záznam o škode) alebo zásielku neprevziať a bezodkladne informovať predávajúceho. Tento postup nie je podmienkou uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady.

6. Zodpovednosť za vady tovaru (reklamácia)

6.1 Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady a postup pri ich uplatnení upravuje Reklamačný poriadok e-shopu (vodotech.sk/vratenie-a-reklamacia), ktorý je súčasťou týchto obchodných podmienok.

6.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri dodaní a ktoré sa prejavia do **24 mesiacov** od dodania. Pri použitom tovare možno dohodnúť kratšiu dobu, najmenej však 12 mesiacov. Ak sa vada prejaví počas tejto doby, predpokladá sa, že ju mal tovar už pri dodaní. Spotrebiteľ je povinný vadu vytknúť **do dvoch mesiacov od jej zistenia**, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady. Po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov.

6.3 Reklamáciu možno uplatniť online cez reklamačný formulár (vodotech.sk/reklamacia), e-mailom na eshop@vodotech.sk, poštou alebo osobne na adrese podľa bodu 1.3.

6.4 Harmonizované oznámenie EÚ o zákonnej zodpovednosti za vady je zverejnené na stránke Vrátenie tovaru a reklamácia (vodotech.sk/vratenie-a-reklamacia/#zakonna-zaruka). Ak výrobca poskytuje na celý tovar bezplatnú spotrebiteľskú záruku na životnosť dlhšiu ako dva roky, informácia o nej je uvedená pri tovare formou harmonizovaného označenia.

7. Odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu

7.1 Spotrebiteľ má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu **do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru** (bod 5.5). Od zmluvy môže odstúpiť aj pred začatím plynutia tejto lehoty, t. j. už od uzavretia zmluvy. Ak objednávka obsahuje viac produktov, spotrebiteľ môže odstúpiť aj len vo vzťahu k niektorým z nich.

7.2 Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy:

- a. **online** prostredníctvom funkcie „Odstúpiť od zmluvy tu“ (vodotech.sk/odstupenie-od-zmluvy), ktorá je dostupná v pätičke každej stránky e-shopu a v sekcii Môj účet pri objednávke; na jej použitie nie je potrebná registrácia a stačí uviesť meno a priezvisko, číslo objednávky a e-mail, na ktorý predávajúci zašle potvrdenie, a odoslanie potvrdiť tlačidlom „Potvrdiť odstúpenie od zmluvy“;
- b. jednoznačným vyhlásením zaslaným e-mailom na eshop@vodotech.sk alebo poštou na adresu sídla predávajúceho,
- c. vyplnením a zaslaním vzorového formulára na odstúpenie od zmluvy; jeho použitie nie je povinné.

7.3 Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak spotrebiteľ odošle oznámenie o odstúpení najneskôr v posledný deň lehoty. Predávajúci spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu potvrdí prijatie odstúpenia na trvanlivom nosiči (e-mailom); pri odstúpení cez online funkciu potvrdenie obsahuje obsah odstúpenia a dátum a čas jeho odoslania.

7.4 Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu VODOTECH, s. r. o., Považské Podhradie 439, 017 04 Považská Bystrica alebo ho odovzdať osobne v predajni. Lehota je zachovaná, ak spotrebiteľ odovzdá tovar na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Odporúčame tovar vrátiť kompletný, s príslušenstvom, pokiaľ možno v pôvodnom obale a primerane zabalený, aby sa pri preprave nepoškodil.

7.5 **Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.** Tovar, ktorý pre jeho povahu nemožno vrátiť poštou (tovar doručovaný paletovou prepravou podľa bodu 5.1), vie predávajúci na žiadosť spotrebiteľa vyzdvihnúť. Náklady na vrátenie takého tovaru sa odhadujú najviac na sumu podľa cenníka paletovej prepravy: do 50 kg 25,60 €, do 150 kg 43,10 €, do 300 kg 66,60 € (vrátane DPH).

7.6 Predávajúci vráti spotrebiteľovi **najneskôr do 14 dní** odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na doručenie tovaru. Predávajúci nie je povinný uhradiť dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ zvolil iný než najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby vráti rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe (pri platbe kartou na platobnú kartu); iný spôsob je možný len po dohode so spotrebiteľom a bez akýchkoľvek poplatkov pre neho. Predávajúci nie je povinný vrátiť platby skôr, ako mu je tovar doručený alebo ako spotrebiteľ preukáže jeho zaslanie späť, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne sám.

7.7 Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo zaobchádzaním s tovarom nad rámec toho, čo je potrebné na zistenie jeho povahy, vlastností a funkčnosti, t. j. nad rámec toho, ako by si tovar mohol vyskúšať v kamennej predajni. Za takéto zaobchádzanie sa považuje najmä montáž tovaru a jeho pripojenie na rozvod vody, kúrenia, odpadu alebo elektrickej energie.

7.8 Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:

- a. dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru (napr. sklenené zásteny alebo kúpeľňový nábytok vyrobené na mieru podľa rozmerov zadanych spotrebiteľom),
- b. dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
- c. dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený,
- d. dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

8. Mimosúdne riešenie sporov

8.1 Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu na eshop@vodotech.sk.

8.2 Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo, oznámi spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to do jedného roka od zamietavej odpovede alebo od márneho uplynutia 30-dňovej lehoty. Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27, ars@soi.sk, www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov, alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Spotrebiteľ si môže zvoliť, na ktorý z týchto subjektov sa obráti.

8.3 Alternatívne riešenie sporu pred Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezplatné; iný subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa požadovať poplatok za jeho začatie najviac 5 eur s DPH. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť najmä vtedy, ak hodnota sporu nepresahuje 20 eur.

9. Ochrana osobných údajov

9.1 Osobné údaje kupujúceho predávajúci spracúva na účel uzavretia a plnenia zmluvy, vybavenia reklamácií a odstúpení od zmluvy a plnenia zákonných povinností. Podrobnosti sú uvedené v dokumente [Ochrana osobných údajov](http://vodotech.sk/ochrana-osobnych-udajov) (vodotech.sk/ochrana-osobnych-udajov).

10. Kupujúci podnikateľ

10.1 Ak kupujúci nakupuje v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou (najmä ak v objednávke uvedie IČO), zmluvný vzťah sa riadi zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník. Kupujúci podnikateľ nemá právo odstúpiť od zmluvy podľa článku 7 a nevzťahuje sa na neho článok 8.

10.2 Predávajúci poskytuje kupujúcemu podnikateľovi záruku za akosť tovaru v dĺžke 12 mesiacov od dodania, ak sa strany nedohodnú inak. Kupujúci je povinný tovar prezrieť čo najskôr po prevzatí a vady oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu po ich zistení (§ 427 a 428 Obchodného zákonníka). Podrobnosti upravuje Reklamačný poriadok e-shopu.

11. Záverečné ustanovenia

11.1 Práva a povinnosti neupravené týmito obchodnými podmienkami sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, vždy v znení neskorších predpisov. Ustanovenia týchto obchodných podmienok nemožno vykladať tak, aby obmedzovali práva spotrebiteľa vyplývajúce z právnych predpisov.

11.2 Predávajúci môže tieto obchodné podmienky meniť. Na zmluvu sa vzťahuje znenie obchodných podmienok účinné v čase odoslania objednávky.

11.3 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť 5. 10. 2026 a nahrádzajú obchodné podmienky platné od 15. 6. 2026. Na zmluvy uzavreté na základe objednávok odoslaných pred týmto dňom sa vzťahujú obchodné podmienky platné v čase odoslania objednávky.

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku a zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

– Komu: **VODOTECH, s. r. o., Považské Podhradie 439, 017 04 Považská Bystrica, eshop@vodotech.sk**

– Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu:

.....

.....

.....

– Dátum objednania/dátum prijatia*

.....

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*

.....

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*

.....

.....

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

.....

– Dátum

.....

* Nehodiace sa prečiarknite.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru (ďalej len „reklamácia“ alebo „vytknutie vady“) kúpeného v internetovom obchode www.vodotech.sk od predávajúceho **VODOTECH, s. r. o.**, so sídlom Považské Podhradie 439, 017 04 Považská Bystrica, IČO: 52 455 599, zapísaného v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 38471/R (ďalej len „predávajúci“). Je súčasťou obchodných podmienok (vodotech.sk/obchodne-podmienky).

1.2 Práva a povinnosti zo zodpovednosti za vady sa riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (§ 612 až 626 o spotrebiteľskej kúpnej zmluve), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ak je kupujúcim podnikateľ, zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, vždy v znení neskorších predpisov.

1.3 Články 2 až 8 upravujú práva spotrebiteľa, t. j. fyzickej osoby, ktorá v súvislosti so zmluvou a z nej vyplývajúcim záväzkom nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Na kupujúceho, ktorý je podnikateľom, sa vzťahuje článok 9.

2. Zodpovednosť predávajúceho za vady

2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri jeho dodaní (prevzatí) a ktoré sa prejavia počas doby zodpovednosti za vady. Tovar je bez väd najmä vtedy, ak zodpovedá opisu v e-shope, dohodnutému množstvu a akosti, je vhodný na účel, na ktorý sa tovar takého druhu obvykle používa, má vlastnosti bežné pre tovar rovnakého druhu (vrátane funkčnosti, trvanlivosti a bezpečnosti) a je dodaný s príslušenstvom a s návodom na montáž a použitie, ktoré možno odôvodnene očakávať.

2.2 Doba zodpovednosti za vady je **24 mesiacov** od dodania (prevzatia) tovaru. Pri predaji použitého tovaru možno dohodnúť kratšiu dobu, najmenej však 12 mesiacov; takáto dohoda sa uvedie pri tovare a na doklade o kúpe. Ak je súčasťou kúpnej zmluvy montáž alebo inštalácia tovaru predávajúcim, tovar je dodaný až dokončením montáže alebo inštalácie.

2.3 Ak sa vada prejaví počas doby zodpovednosti za vady (vrátane jej predĺženia podľa bodu 2.4), predpokladá sa, že ju mal tovar už pri dodaní; to neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

2.4 Ak spotrebiteľ zvolí odstránenie vady opravou, doba zodpovednosti za vady sa po prvom odstránení vady opravou **predlžuje o 12 mesiacov**. Predĺženie sa uplatní iba raz a vzťahuje sa na kúpne zmluvy uzavreté od 31. 7. 2026.

2.5 Za vady náhradného tovaru dodaného pri výmene predávajúci zodpovedá rovnako ako za vady tovaru podľa bodov 2.1 až 2.3.

2.6 Predávajúci zodpovedá aj za vadu spôsobenú nesprávnou montážou tovaru, ak montáž vykonal predávajúci alebo osoba konajúca na jeho zodpovednosť, alebo ak bola nesprávna montáž spôsobená nedostatkami návodu dodaného s tovarom.

2.7 Za vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, sa nepovažuje najmä:

- poškodenie, ktoré po dodaní tovaru spôsobil kupujúci alebo tretia osoba, najmä mechanickým poškodením, nesprávnym skladovaním, používaním v rozpore s návodom alebo s účelom tovaru alebo zanedbaním údržby predpísanej výrobcom,
- vada spôsobená nesprávnou montážou, inštaláciou alebo uvedením do prevádzky, ktoré nevykonal predávajúci ani osoba konajúca na jeho zodpovednosť, ibaže bola spôsobená nedostatkami návodu dodaného s tovarom,
- vada spôsobená vonkajšími vplyvmi, na ktoré tovar nie je určený, najmä kvalitou vody nezodpovedajúcou požiadavkám výrobcu (napr. mechanické nečistoty v rozvodoch, nadmerný vodný kameň), tlakom alebo teplotou vody mimo rozsahu určeného výrobcom, nevhodným elektrickým napätím, mrazom, zaplavením, požiarom alebo inou živelnou udalosťou,
- vada spôsobená opravou alebo úpravou tovaru osobou, ktorá na to nie je oprávnená, alebo použitím dielov, ktoré výrobca neodporúča,
- bežné opotrebenie tovaru spôsobené jeho používaním; pri použitom tovare sa za vadu nepovažuje vada, ktorá vznikla používaním a bežným opotrebením,

f. odchýlka tovaru, na ktorú bol kupujúci pred kúpou výslovne upozornený a s ktorou výslovne súhlasil (napr. tovar predávaný so zľavou pre konkrétnu vadu).

3. Uplatnenie reklamácie (vytknutie vady)

3.1 Spotrebiteľ je povinný vadu vytknúť predávajúcemu **do dvoch mesiacov od jej zistenia**, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady; inak práva zo zodpovednosti za vady nemôže uplatniť. Odporúčame vytknúť vadu bez zbytočného odkladu a vadný tovar ďalej nepoužívať, aby sa predišlo zhoršeniu vady alebo vzniku ďalších škôd (napr. pri úniku vody).

3.2 Vadu možno vytknúť:

- a. online cez reklamačný formulár (vodotech.sk/reklamacia),
- b. e-mailom na eshop@vodotech.sk,
- c. poštou na adresu VODOTECH, s. r. o., Považské Podhradie 439, 017 04 Považská Bystrica,
- d. osobne v predajni na tejto adrese (pondelok – piatok 7:00 – 16:00).

3.3 Pri vytknutí vady spotrebiteľ uvedie svoje kontaktné údaje, číslo objednávky alebo iný doklad o kúpe, označenie tovaru, opis vady (ako a kedy sa prejavila) a to, či požaduje odstránenie vady opravou alebo výmenou. Záručný list ani originálny obal nie sú podmienkou uplatnenia reklamácie.

3.4 Ak to povaha tovaru umožňuje, spotrebiteľ po vytknutí vady bez zbytočného odkladu zašle tovar na adresu predávajúceho alebo ho odovzdá v predajni. Zásielku odporúčame primerane zabaliť. Náklady na prevzatie tovaru na účely opravy alebo výmeny znáša predávajúci: na žiadosť spotrebiteľa zabezpečí vyzdvihnutie tovaru na vlastné náklady, alebo spotrebiteľovi uhradí náklady na jeho zaslanie najlacnejším bežným spôsobom. Z hygienických dôvodov žiadame, aby bol tovar, ktorý prichádza do styku s pitnou alebo odpadovou vodou, pred odoslaním očistený.

3.5 Reklamácia je uplatnená dňom, keď spotrebiteľ vytkol vadu predávajúcemu (doručením formulára, e-mailu alebo listu, prípadne osobne v predajni). Od tohto dňa plyní lehota na odstránenie vady.

3.6 Predávajúci bez zbytočného odkladu vydá spotrebiteľovi **písomné potvrdenie o vytknutí vady** (e-mailom alebo iným trvanlivým nosičom), v ktorom uvedie najmä dátum vytknutia vady, označenie tovaru, opis vady, spotrebiteľom zvolený spôsob odstránenia vady a lehotu, v ktorej vadu odstráni.

4. Namontovaný, zabudovaný a rozmerný tovar

4.1 Ak tovar vzhľadom na jeho povahu, rozmery alebo zabudovanie nemožno objektívne zaslať predávajúcemu (napr. kotly, ohrievače vody, vane, sprchové kúty, radiátory, tepelné čerpadlá), spotrebiteľ vytkne vadu podľa bodu 3.2 a predávajúci s ním bez zbytočného odkladu dohodne obhliadku tovaru na mieste alebo iný vhodný spôsob posúdenia vady (napr. fotodokumentácia, videozáznam, návšteva servisného technika výrobcu).

4.2 Ak bol tovar pred prejavom vady namontovaný v súlade s jeho povahou a účelom, povinnosť predávajúceho odstrániť vadu opravou alebo výmenou zahŕňa aj **demontáž vadného tovaru a montáž opraveného alebo nového tovaru**. Predávajúci a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že demontáž a montáž zabezpečí spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

4.3 Ak sa pri obhliadke na mieste zistí, že nejde o vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá (bod 2.7), predávajúci môže požadovať náhradu nákladov na výjazd a obhliadku len vtedy, ak spotrebiteľa na túto možnosť a na výšku nákladov vopred upozornil a spotrebiteľ s vykonaním obhliadky za týchto podmienok súhlasil.

5. Práva spotrebiteľa pri vade tovaru

5.1 Ak má tovar vadu, spotrebiteľ má právo, aby predávajúci vadu bezplatne, v primeranej lehote a bez značných ťažkostí pre spotrebiteľa odstránil **opravou alebo výmenou** tovaru. Spôsob odstránenia vady si volí spotrebiteľ.

5.2 Predávajúci môže odmietnuť spotrebiteľom zvolený spôsob odstránenia vady, ak je nemožný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady, najmä s ohľadom na hodnotu tovaru bez vady, závažnosť vady a na to, či možno druhý spôsob vykonať bez značných ťažkostí pre spotrebiteľa. Ak sú oprava aj výmena nemožné alebo by spôsobili neprimerané náklady, predávajúci môže odmietnuť vadu odstrániť; v takom prípade má spotrebiteľ práva podľa bodu 5.7.

5.3 Pred odstránením vady predávajúci spotrebiteľa informuje o jeho práve zvoliť si opravu alebo výmenu a o predĺžení doby zodpovednosti za vady o 12 mesiacov v prípade opravy (bod 2.4).

5.4 Na žiadosť spotrebiteľa môže predávajúci vadu odstrániť výmenou za renovovaný tovar. Počas opravy môže predávajúci spotrebiteľovi bezplatne zapožičať dočasný náhradný tovar (aj renovovaný), ak ho má k dispozícii; na jeho poskytnutie nevzniká právny nárok a jeho užívanie sa riadi ustanoveniami OZ o zmluve o výpožičke.

5.5 Predávajúci odstráni vadu **najneskôr do 30 dní odo dňa vytknutia vady**. Dlhšia lehota je možná len výnimočne, ak je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť; dôkazné bremeno o existencii takého dôvodu nesie predávajúci, ktorý o predĺžení lehoty a jeho dôvode spotrebiteľa bezodkladne upovedomí.

5.6 Odstránenie vady opravou alebo výmenou je pre spotrebiteľa bezplatné; predávajúci znáša najmä náklady na materiál, náhradné diely, prácu a dopravu tovaru a opravený alebo náhradný tovar dodá spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým ho spotrebiteľ odovzdal. Pri výmene nemá predávajúci právo na náhradu za bežné opotrebenie ani za bežné užívanie tovaru pred výmenou.

5.7 Spotrebiteľ má právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny** alebo právo **od zmluvy odstúpiť**, aj bez poskytnutia dodatočnej lehoty, ak:

- a. predávajúci tovar neopravil ani nevymenil,
- b. predávajúci tovar neopravil ani nevymenil v súlade s bodmi 3.4 a 4.2 (náklady na prevzatie tovaru, demontáž a montáž),
- c. predávajúci odmietol vadu odstrániť podľa bodu 5.2,
- d. tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
- e. je vada taká závažná, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
- f. predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí pre spotrebiteľa.

5.8 Spotrebiteľ nemôže od zmluvy odstúpiť, ak je vada zanedbateľná alebo ak sa na vzniku vady sám spolupodieľal; dôkazné bremeno o týchto skutočnostiach nesie predávajúci. Ak sa kúpa týka viacerých kusov tovaru, spotrebiteľ môže odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru, ibaže nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatný tovar.

5.9 Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu medzi hodnotou tovaru bez vady a hodnotou vadného tovaru.

5.10 Pri odstúpení od zmluvy pre vadu spotrebiteľ vráti tovar predávajúcemu na náklady predávajúceho; ak je tovar namontovaný, jeho demontáž a odvoz zabezpečí predávajúci na vlastné náklady. Predávajúci vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu **najneskôr do 14 dní** odo dňa vrátenia tovaru alebo od preukázania, že ho spotrebiteľ odoslal, podľa toho, čo nastane skôr. Kúpnu cenu alebo zľavu predávajúci vráti rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom; náklady úhrady znáša predávajúci. Predávajúci nemá právo na náhradu za bežné opotrebenie ani za bežné užívanie tovaru pred odstúpením od zmluvy.

5.11 Spotrebiteľ má právo odoprieť zaplatenie zostávajúcej časti kúpnej ceny, kým predávajúci nesplní svoje povinnosti zo zodpovednosti za vady, ibaže je spotrebiteľ v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny.

5.12 Ak spotrebiteľ neprevezme opravený alebo náhradný tovar do šiestich mesiacov odo dňa, keď ho mal prevziať, predávajúci môže tovar predať; pri tovare väčšej hodnoty spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehota na prevzatie. Výťažok z predaja po odpočítaní účelne vynaložených nákladov na úschovu a predaj predávajúci vyplatí spotrebiteľovi, ak o to požiada v primeranej lehote uvedenej v oznámení o zamýšľanom predaji.

6. Vybavenie reklamácie

6.1 Reklamácia je vybavená odovzdaním alebo odoslaním opraveného alebo vymeneného tovaru, poskytnutím zľavy z kúpnej ceny, vrátením kúpnej ceny po odstúpení od zmluvy alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

6.2 O vybavení reklamácie predávajúci spotrebiteľa upovedomí e-mailom a vydá mu doklad o vybavení reklamácie, v ktorom uvedie spôsob a dátum vybavenia, pri oprave rozsah vykonanej opravy a nový koniec doby zodpovednosti za vady.

6.3 Ak predávajúci reklamáciu zamietne, **písomne oznámi spotrebiteľovi dôvody zamietnutia**.

6.4 Ak spotrebiteľ po zamietnutí reklamácie znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vadu vytknúť opakovane a predávajúci zodpovednosť za vadu už nemôže odmietnuť; na opakované vytknutie vady sa lehota podľa bodu 3.1 nevzťahuje.

6.5 Spotrebiteľ má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú predávajúci zodpovedá, a s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady (napr. poštovné, náklady na znalecký posudok podľa bodu 6.4). Toto právo musí uplatniť u predávajúceho najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy z kúpnej ceny alebo vrátenia kúpnej ceny po odstúpení od zmluvy, inak zanikne.

7. Spotrebiteľská záruka (záruka výrobcu)

7.1 Výrobca alebo predávajúci môže nad rámec práv zo zodpovednosti za vady poskytnúť spotrebiteľskú záruku (napr. predĺženú záruku výrobcu na kotly, ohrievače vody alebo tepelné čerpadlá), ktorou sa zaviazá vrátiť kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť tovar alebo zabezpečiť jeho údržbu. Podmienky záruky (napr. odborná montáž, uvedenie do prevádzky autorizovaným technikom, pravidelný servis) sú uvedené pri tovare a v záručnom liste, ktorý poskytovateľ záruky vydá spotrebiteľovi najneskôr pri dodaní tovaru.

7.2 Spotrebiteľská záruka neobmedzuje práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu. Spotrebiteľ sa môže rozhodnúť, či uplatní práva zo zodpovednosti za vady u predávajúceho alebo práva zo spotrebiteľskej záruky u jej poskytovateľa. Ak výrobca poskytuje spotrebiteľskú záruku na životnosť tovaru, spotrebiteľ má počas jej trvania voči výrobcovi právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, ak výrobca neposkytol výhodnejšie podmienky.

8. Mimosúdne riešenie sporov

8.1 Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, môže sa obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a následne podať návrh na alternatívne riešenie sporu na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo iný oprávnený subjekt. Postup je uvedený v článku 8 obchodných podmienok (vodotech.sk/obchodne-podmienky).

8.2 Dozor nad dodržiavaním povinností predávajúceho vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín.

9. Kupujúci podnikateľ

9.1 Ak je kupujúcim podnikateľ, ktorý tovar kupuje v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou, práva zo zodpovednosti za vady sa riadia Obchodným zákonníkom (§ 422 a nasl.). Ustanovenia článkov 2 až 8, ktoré sa týkajú výlučne spotrebiteľov, sa na podnikateľa nevzťahujú, ak sa strany nedohodnú inak.

9.2 Predávajúci poskytuje kupujúcemu podnikateľovi záruku za akosť tovaru v dĺžke 12 mesiacov od dodania, ak sa strany nedohodnú inak alebo ak z vyhlásenia výrobcu nevyplyva dlhšia záruka.

9.3 Kupujúci podnikateľ je povinný tovar prezrieť čo najskôr po jeho prevzatí a vady oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistil alebo pri náležitej starostlivosti mohol zistiť; skryté vady najneskôr do dvoch rokov od dodania tovaru, a pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Ak kupujúci vadu neoznámí včas a predávajúci to namietne, právo z väd tovaru mu nemožno priznať (§ 427 a § 428 Obchodného zákonníka).

9.4 Predávajúci vybavuje reklamácie podnikateľov spravidla do 30 dní od doručenia tovaru; ak je potrebné posúdenie vady výrobcom, lehota sa môže primerane predĺžiť. Nároky na náhradu škody a na náhradu nákladov (napr. na demontáž a opätovnú montáž tovaru) sa riadia Obchodným zákonníkom, ak sa strany nedohodnú inak.

10. Záverečné ustanovenia

10.1 Ustanovenia tohto reklamačného poriadku nemožno vykladať tak, aby obmedzovali práva spotrebiteľa vyplývajúce z právnych predpisov.

10.2 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 5. 10. 2026 a nahrádza reklamačný poriadok platný od 15. 6. 2026. Na kúpne zmluvy uzavreté pred 31. 7. 2026 sa vzťahuje Občiansky zákonník v znení účinnom do 30. 7. 2026; najmä sa na ne nevzťahuje predĺženie podľa bodu 2.4.

Zákonná záruka – oznámenie EÚ

Na tovar kúpený v našom e-shope sa vzťahuje zákonná zodpovednosť predávajúceho za vady (zákonná záruka) v trvaní 24 mesiacov. Prehľad vašich práv podľa jednotného oznámenia Európskej únie je uvedený na nasledujúcej strane. Viac informácií nájdete na portáli [Your Europe – záruky a vrátenie tovaru](#).



ZÁKONNÁ ZÁRUKA

Minimálne dvojročná zákonná záruka na tovar predávaný v Európskej únii.

Spotrebitelia si môžu uplatniť svoje práva na základe zákonnej záruky súladu, napríklad ak tovar:

- ✓ nezodpovedá opisu,
- ✓ nefunguje tak, ako má.

Predajcovia sú zodpovední za akýkoľvek nesúlad, ktorý existoval v čase dodania tovaru a ktorý sa prejaví v zákonnej záručnej lehote. Predajcovia sú v takejto situácii povinní ponúknuť:

- ✓ **bezplatnú opravu** alebo **bezplatnú výmenu**,
- ✓ v niektorých prípadoch **zníženú cenu** alebo **úplné vrátenie peňazí**.

Niektoré krajiny majú dlhšiu zákonnú záručnú lehotu. Na použitý tovar sa môže uplatňovať kratšia lehota, nie však kratšia než jeden rok.

Ak sa chcete dozvedieť viac o svojich právach v konkrétnej krajine, naskenujte kód QR uvedený nižšie alebo sa opýtajte predajcu.



europa.eu/youreurope/záruky_sk

Čo robiť, ak dostanete tovar, ktorý nie je v súlade so zmluvou:

- 1 čo najskôr kontaktujte predajcu a nahláste chybu;
- 2 poskytnite doklad o kúpe, ako napríklad potvrdenie o zaplatení, faktúru alebo výpis z bankového účtu.

GARAN ✓

Predajcovia a výrobcovia môžu ponúkať aj obchodné záruky, ktoré sa uplatňujú nezávisle od zákonnej záruky. Môžete si napríklad všimnúť toto označenie **GARAN**. Predstavuje **obchodnú záruku životnosti**, ktorú ponúka výrobca bez dodatočných nákladov a ktorá sa vzťahuje na celý tovar.