Reklamační řád

Platné od 17. 11. 2026

Tento reklamační řád upravuje postup při uplatnění práv z odpovědnosti za vady a ze záruky za jakost zboží, které prodává společnost Zybra s. r. o. (zařízení PrimaFLOW Model M, příslušenství a náhradní díly). Je součástí obchodních podmínek.

1. Záruční doba

- **Podnikatel:** záruka za jakost **12 měsíců** od převzetí zboží.
- **Spotřebitel:** odpovědnost za vady **24 měsíců** od převzetí zboží podle slovenského Občanského zákoníku. Pokud se zboží vymění, běží spotřebiteli záruční doba znovu od převzetí nového zboží.
- Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě.

2. Jak reklamaci uplatnit

Reklamaci uplatníte bez zbytečného odkladu po zjištění vady:

- e-mailem na info@primaflow.sk,
- telefonicky na +421 905 512 515 (Po – Pá 8:00 – 17:00),
- osobně nebo poštou na adrese Zybra s. r. o., Ulica Mikovíniho 217/4, 917 01 Trnava – osobní předání si předem domluvte telefonicky.

Uveďte prosím:

- jméno, firmu a kontakt (telefon, e-mail),
- číslo faktury nebo jiného dokladu o koupi,
- výrobní číslo zařízení, pokud je uvedeno,
- popis vady – kdy a při jaké činnosti se projevila, co ukazuje displej,
- fotografie nebo krátké video, pokud je to možné.

Mnoho problémů vyřešíme už telefonicky nebo výměnou spotřebního dílu, proto nás před odesláním zařízení nejprve kontaktujte.

3. Předání a přeprava zařízení

- Zařízení předejte osobně v Trnavě po dohodě nebo ho pošlete kurýrem.
- Zabalte ho bezpečně, ideálně v původním přepravním kufru, bez stlačeného vzduchu v systému a bez kabelu v podavači.
- Baterii do zásilky nevkládejte, pokud to není nutné k posouzení vady.
- Přijetí reklamace vám potvrdíme e-mailem. Spotřebiteli vydáme potvrzení o uplatnění reklamace bez odkladu.

4. Lhůty pro vyřízení

- **Spotřebitel:** o způsobu vyřízení reklamace rozhodneme nejpozději do 3 pracovních dní od jejího uplatnění, ve složitých případech nejpozději do 30 dní. Reklamaci vyřídíme nejpozději do 30 dní od jejího uplatnění. O vyřízení vás informujeme e-mailem a vydáme doklad o vyřízení.

- **Podnikatel:** reklamaci vyřídíme v přiměřené lhůtě, zpravidla do 30 dní od doručení zařízení. Práva z vad zboží se řídí ustanoveními § 422 až 441 slovenského Obchodního zákoníku.

5. Způsoby vyřízení

- **Oprava** – vadu odstraníme v našem servisu v Trnavě.
- **Výměna** vadného dílu nebo celého zboží.
- **Sleva z ceny** – pokud se na tom dohodneme nebo pokud vadu nelze odstranit.
- **Odstoupení od smlouvy** – v případech, které stanoví zákon (u podnikatelů při podstatném porušení smlouvy podle Obchodního zákoníku).
- **Zamítnutí** – pokud reklamace není oprávněná. Důvod vždy písemně vysvětlíme.

6. Na co se záruka nevztahuje

- běžné opotřebení spotřebního materiálu – těsnění, těsnicích manžet a pryžových podávacích koleček,
- vady způsobené použitím v rozporu s návodem k použití,
- škody způsobené tlakem stlačeného vzduchu vyšším než 15 bar,
- neodborné nebo neoprávněné zásahy do zařízení a opravy u třetích osob,
- mechanické poškození, například pádem nebo nárazem,
- poškození při přepravě, které nebylo uvedeno při převzetí zásilky.

7. Náklady

Při oprávněné reklamaci hradíme náklady na opravu, náhradní díly a zpětné doručení zařízení. Spotřebiteli uhradíme také nezbytné náklady, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace. Pokud reklamace není oprávněná, můžeme kupujícímu – podnikateli vyúčtovat prokazatelné náklady na diagnostiku a přepravu. O těchto nákladech vás předem informujeme.

8. Servis po záruce

Po uplynutí záruční doby zajišťujeme placený servis v Trnavě. Spotřební materiál a náhradní díly, například sadu těsnicích manžet SET-MZ-TPU8-V1 a sadu těsnění a koleček SET-TS-KL-F30D-V2, máme skladem. Návody k sadám najdete na stránce primaflow.sk/docs/.

9. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 17. 11. 2026. Ve věcech, které neupravuje, se postupuje podle obchodních podmínek a příslušných právních předpisů.

Tento dokument je překladem. V případě rozporu má přednost slovenské znění.