Reklamačný poriadok

Platné od 17. 11. 2026

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady a zo záruky za akosť tovaru, ktorý predáva spoločnosť Zybra s. r. o. (zariadenie PrimaFLOW Model M, príslušenstvo a náhradné diely). Je súčasťou obchodných podmienok.

1. Záručná doba

- **Podnikateľ:** záruka za akosť **12 mesiacov** od prevzatia tovaru.
- **Spotrebiteľ:** zodpovednosť za vady **24 mesiacov** od prevzatia tovaru podľa Občianskeho zákonníka. Ak sa tovar vymení, plynie spotrebiteľovi záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
- Záručná doba sa predlžuje o čas, počas ktorého bol tovar v oprave.

2. Ako reklamáciu uplatniť

Reklamáciu uplatníte bez zbytočného odkladu po zistení vady:

- e-mailom na info@primaflow.sk,
- telefonicky na +421 905 512 515 (Po – Pi 8:00 – 17:00),
- osobne alebo poštou na adrese Zybra s. r. o., Ulica Mikovíniho 217/4, 917 01 Trnava – osobné odovzdanie si vopred dohodnite telefonicky.

Uveďte prosím:

- meno, firmu a kontakt (telefón, e-mail),
- číslo faktúry alebo iného dokladu o kúpe,
- výrobné číslo zariadenia, ak je uvedené,
- popis vady – kedy a pri akej činnosti sa prejavila, čo ukazuje displej,
- fotografie alebo krátke video, ak je to možné.

Mnohé problémy vyriešime už telefonicky alebo výmenou spotrebného dielu, preto nás pred odoslaním zariadenia najprv kontaktujte.

3. Odovzdanie a preprava zariadenia

- Zariadenie odovzdajte osobne v Trnave po dohode alebo ho pošlite kuriérom.
- Zabaľte ho bezpečne, ideálne v pôvodnom prepravnom kufri, bez stlačeného vzduchu v systéme a bez kábla v podávači.
- Batériu do zásielky nevkladajte, ak to nie je potrebné na posúdenie vady.
- Prijatie reklamácie vám potvrdíme e-mailom. Spotrebiteľovi vydáme potvrdenie o uplatnení reklamácie bezodkladne.

4. Lehoty na vybavenie

- **Spotrebiteľ:** o spôsobe vybavenia reklamácie rozhodneme najneskôr do 3 pracovných dní od jej uplatnenia, v zložitých prípadoch najneskôr do 30 dní. Reklamáciu vybavíme najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. O vybavení vás informujeme e-mailom a vydáme doklad o vybavení.

- **Podnikateľ:** reklamáciu vybavíme v primeranej lehote, spravidla do 30 dní od doručenia zariadenia. Práva z vád tovaru sa riadia ustanoveniami § 422 až 441 Obchodného zákonníka.

5. Spôsoby vybavenia

- **Oprava** – vadu odstránime v našom servise v Trnave.
- **Výmena** vadného dielu alebo celého tovaru.
- **Zľava z ceny** – ak sa na tom dohodneme alebo ak vadu nemožno odstrániť.
- **Odstúpenie od zmluvy** – v prípadoch, ktoré ustanovuje zákon (pri podnikateľoch pri podstatnom porušení zmluvy podľa Obchodného zákonníka).
- **Zamietnutie** – ak reklamácia nie je oprávnená. Dôvod vždy písomne vysvetlíme.

6. Na čo sa záruka nevzťahuje

- bežné opotrebenie spotrebného materiálu – tesnení, tesniacich manžiet a gumových podávacích koliesok,
- vady spôsobené použitím v rozpore s návodom na použitie,
- škody spôsobené tlakom stlačeného vzduchu vyšším ako 15 bar,
- neodborné alebo neoprávnené zásahy do zariadenia a opravy u tretích osôb,
- mechanické poškodenie, napríklad pádom alebo nárazom,
- poškodenie pri preprave, ktoré nebolo uvedené pri prevzatí zásielky.

7. Náklady

Pri oprávnenej reklamácii hradíme náklady na opravu, náhradné diely a spätné doručenie zariadenia. Spotrebiteľovi uhradíme aj nevyhnutné náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie. Ak reklamácia nie je oprávnená, môžeme kupujúcemu – podnikateľovi vyúčtovať preukázateľné náklady na diagnostiku a prepravu. O týchto nákladoch vás vopred informujeme.

8. Servis po záruke

Po uplynutí záručnej doby zabezpečujeme platený servis v Trnave. Spotrebný materiál a náhradné diely, napríklad sadu tesniacich manžiet SET-MZ-TPU8-V1 a sadu tesnení a koliesok SET-TS-KL-F30D-V2, máme skladom. Návody k sadám nájdete na stránke primaflow.sk/docs/.

9. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 17. 11. 2026. Vo veciach, ktoré neupravuje, sa postupuje podľa obchodných podmienok a príslušných právnych predpisov.