



# ZENTIO

## REKLAMAČNÝ PORIADOK ZENTIO s.r.o.

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (§ 618 až § 626).

### Článok 1: Právo na uplatnenie reklamácie

Ak sa u zakúpeného tovaru vyskytné vada, spotrebiteľ má právo vadu vytknúť (reklamovať) pre rozpor so zmlouvou v zmysle § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka.

1.2 Pre správne posúdenie reklamácie je nevyhnutné, aby bol tovar kompletný a v súlade s hygienickými predpismi a zásadami.

1.3 Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať návod na použitie a podmienky stanovené pre daný výrobok. Pri zaplombovanom tovare nesmú byť plomby porušené.

### Článok 2: Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

2.1 Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu odoslaním tovaru na pobočky:

**ZENTIO s.r.o., Družstevná 724/8, Bačin 976 32.**

V prípade tovaru divízie ZENTIO (matrace, vankúše, prikrývky, podložky, RelaxTherapy) tovar zasiela na adresu pobočky ZENTIO s.r.o., Družstevná 724/8, Bačin 976 32.

2.2 Na uplatnenie zodpovednosti za vady postačuje doklad o zakúpení (faktúra) v zmysle § 15 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. V prípade straty záručného listu sa poskytuje štandardná 24-mesačná záruka.

2.3 Dátumom uplatnenia reklamácie je deň prijatia zásielky od prepravcu. Predávajúci informuje zákazníka o priebehu a vybavení reklamácie formou e-mailu alebo doporučeného listu v zákonnej lehote.

### Článok 3: Zodpovednosť obchodníka

3.1 Obchodník zodpovedá za to, že predávaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti podľa § 613 a § 614 Občianskeho zákonníka.

3.2 Spotrebiteľ je povinný vytknúť vadu bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.

3.3 Obchodník nezodpovedá za vady spôsobené spotrebiteľom, bežným opotrebovaním (§ 619 ods. 2), mechanickým poškodením alebo nesprávnym používaním v rozpore s návodom.

3.4 Po vytknutí vady obchodník bezodkladne vyhotoví spotrebiteľovi písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie v zmysle § 15 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. s uvedením lehoty na jej odstránenie.

### Článok 4: Lehoty na uplatnenie reklamácií

4.1 Záručná doba je **24 mesiacov** od prevzatia veci (§ 620 Občianskeho zákonníka), ak na obale alebo v záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba. Ak výrobca poskytuje dlhšiu záruku, obchodník ju nesmie skrátiť.

4.2 Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako **30 dní** odo dňa uplatnenia.

4.3 Ak je reklamácia vybavená opravou, záručná doba sa predlžuje o dobu trvania opravy (§ 627 ods. 1). Pri výmene tovaru za nový kus začína plynúť nová záručná doba.

### Článok 5: Práva spotrebiteľa

5.1 Pri odstrániteľnej vade má spotrebiteľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie (§ 622 Občianskeho zákonníka).

5.2 Pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny (§ 623 Občianskeho zákonníka).

5.3 Ak sa rovnaká odstrániteľná vada vyskytne opakovane (aspoň trikrát), spotrebiteľ má právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.

### Článok 6: Reklamácia použitého a chybného tovaru

6.1 **Použitý tovar:** Pri predaji použitého tovaru sa možno s kupujúcim dohodnúť na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

6.2 **Chybný tovar:** Ak je tovar predávaný za nižšiu cenu z dôvodu konkrétnej vady, záruka sa nevzťahuje na vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

6.3 Vady alebo použitý tovar musí byť predávaný oddelene a zreteľne označený. Obchodník nezodpovedá za vady použitej veci vzniknuté jej predchádzajúcim opotrebením.

### Článok 7: Špecifické podmienky pre divízie (ZENTIO)

7.1 **Divízia ZENTIO:** Nad rámec zákona sa poskytuje záruka na stálosť jadra 10 rokov (matrace) a 5 rokov (vankúše). Za vadu sa nepovažuje prirodzené zmäknutie peny či zmena výšky čalúnenia do 13 %. Povolená rozmerová tolerancia je  $\pm 2$  % (dĺžka/šírka) a  $\pm 1$  cm (výška). Z hygienických dôvodov sa do opravy prijímajú len vyčistené výrobky bez prítomnosti biologického znečistenia. Matrac musí byť uložený na vhodnom lamelovom rošte s odvetrávaním.

### Článok 8: Záverečné ustanovenia

8.1 Všetky vzťahy neupravené týmto poriadkom sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

8.2 Úplné znenie poriadku a príslušné formuláre (Reklamačný protokol a Odstúpenie od zmluvy) sú dostupné na webovej stránke [www.zentiohome.sk](http://www.zentiohome.sk) v sekcii Reklamačný poriadok.

8.3 Tento poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.01.2026.

[www.zentiohome.sk](http://www.zentiohome.sk)

Tatra banka: SK71 1100 0000 0029 4929 1501