
SMERNICA – Reklamačný poriadok

Výtlačok č.

Názov: Enerline, s. r. o.
Kopčianska 10
851 01 Bratislava

Prevádzkarňe: Športovcov 341/2, 017 01 Považská Bystrica
Prečín 486, 018 15 Prečín

Štatutárny orgán: Silvia Tordová – konateľka spoločnosti

Názov smernice:	Reklamačný poriadok	
Číslo smernice:	2011-18	
Smernicu vypracoval:	Mgr. Rastislav Munk, advokát
Za obsahovú správnosť zodpovedá:	Mgr. Rastislav Munk, advokát
Za formálnu správnosť zodpovedá:	Silvia Tordová, konateľka
Smernicu schválil:	Silvia Tordová, konateľka

Účinnosť:

Rozsah platnosti: všetci zamestnanci v rozdeľovníku a v oboznámení

Prílohy

-

Formuláre

2011-18_F01 Reklamačný formulár

OBSAH

OBSAH	2
I.Úvodné ustanovenia	3
II.Definícia pojmov	3
III.Miesto, podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie.....	3
IV.Zodpovednosť Enerline, s.r.o.....	4
V.Výluky z reklamačného konania	4
VI.Reklamačný poriadok pre fyzické osoby a iné nepodnikateľské subjekty nekonajúce v rámci obchodnoprávnych vzťahov .	5
VII. Reklamačný poriadok pre právnické osoby, fyzické osoby – podnikateľov a pre obchodnoprávne vzťahy podľa ustanovení § 411 a nasl. Obchodného zákonníka	6
VIII.Neopodstatnený výjazd k reklamácii	8
IX.Záverečné ustanovenia	8

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Obchodná spoločnosť Enerline, s.r.o. týmto reklamačným poriadkom oboznamuje zmluvného partnera o podmienkach, spôsobe a mieste uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, rozpor alebo nedostatky tovaru a služieb (ďalej v texte len „reklamácia“).

Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Obchodná spoločnosť Enerline, s.r.o. vypracovala tento reklamačný poriadok za účelom zabezpečenia jednotného, rýchleho a presného postupu pri uplatnení prípadnej reklamácie dodaného tovaru alebo poskytovaných služieb.

Tento reklamačný poriadok je súčasťou každej zmluvy uzavretej s obchodnou spoločnosťou Enerline, s.r.o.. Uzavretím zmluvy zmluvný partner pristupuje k podmienkam uvedeným v tomto reklamačnom poriadku a výslovne s nimi súhlasí.

Spoločnosť o reklamáciách vedie osobitnú evidenciu.

II. DEFINÍCIA POJMOV

Reklamácia:

uplatnenie zodpovednosti za vady, rozpor alebo nedostatky dodaného tovaru, diela, služieb

Spoločnosť:

obchodná spoločnosť Enerline, s.r.o., s adresou sídla: Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 46 068 201, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 86657/B

Adresa pre korešpondenciu:

Enerline, s.r.o., P.O.BOX 24/A, 017 01 Považská Bystrica

Zmluvný partner:

fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá so spoločnosťou Enerline, s.r.o. uzavrie zmluvu

Zmluva:

kúpna zmluva, zmluva o dielo, zmluva o vykonaní realizačných prác

Predmet zmluvy:

sprostredkovanie, dodanie tovaru, vykonanie diela, poskytnutie služby – realizačné/montážne práce

Miesto riešenia reklamácie:

s ohľadom na predmet podnikania spoločnosti/predmet zmluvy - prevažne miesto dodania tovaru, diela, služby

Spôsob uplatnenia reklamácie:

písomnou formou

III. MIESTO, PODMIENKY A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

Zmluvný partner je povinný uplatniť právo zo zodpovednosti za vady tovaru, diela alebo služby bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady.

Zmluvný partner môže uplatniť reklamáciu výhradne písomnou formou vyplnením reklamačného formulára. Reklamáciu môže doručiť poštovou prepravou na sídlo spoločnosti, alebo na adresu pre korešpondenciu, prípadne elektronickou poštou na adresu enerline@enerline.sk.

Reklamačný formulár tvorí prílohu tohto reklamačného poriadku.

Smernica č. 2011-18

Spoločnosť vydá a doručí zmluvnému partnerovi potvrdenie o prijatí reklamácie písomne alebo elektronickými prostriedkami.

Spoločnosť vyrozumie zmluvného partnera o vybavení reklamácie v lehotách vyplývajúcich zo zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a zmluvným partnerom, prípadne v lehotách vyplývajúcich z ustanovení Občianskeho alebo Obchodného zákonníka ako aj Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Oznámenie o vybavení reklamácie bude zmluvnému partnerovi doručené písomne na adresu uvedenú v reklamácií.

Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri poštových zásielkach – dátum doručenia reklamácie do Spoločnosti (podľa pečiatky došlej pošty);
- pri doručení elektronickou poštou – deň uvedený na e-mailovej správe;

K reklamácií je nutné doložiť kópiu faktúry, resp. zmluvy, ku ktorej sa reklamácia vzťahuje. Pokiaľ má tovar / dielo / služba samostatný záručný list, je tento potrebné priložiť ku kópii faktúry.

Tovar dodaný na faktúru, ktorý nie je zaplatený, nie je možné reklamovať.

IV. ZODPOVEDNOSŤ ENERLINE, S.R.O.

Obchodná spoločnosť Enerline, s.r.o. pri plnení predmetu zmluvy zodpovedá za to, že dodaný tovar, dielo alebo služba má zmluve zodpovedajúcu akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť, je bez vady, rozporu alebo nedostatku a musí byť dodaná/poskytnutá v zmluve dojednanej lehote.

Spoločnosť Enerline, s.r.o. je povinná:

- prijať a evidovať písomnú reklamáciu doručenú na Adresu sídla spoločnosti, resp. adresu pre korešpondenciu. Po prijatí ju konateľ spoločnosti pridelí zodpovednému pracovníkovi, ktorý je povinný vec vybaviť,
- preskúmať a vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej prijatí, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa prijatia reklamácie,
- na základe výzvy Zmluvného partnera informovať o stave riešenia reklamácie,
- písomne odôvodniť uznanie prípadne zamietnutie reklamácie,
- v prípade uznania reklamácie vyhovieť Zmluvnému partnerovi v maximálnom možnom rozsahu,
- vykonať nápravné a preventívne opatrenia zamedzujúce možnosti opätovného vzniku vady, rozporu alebo nedostatku.

Pre právne vzťahy vznikajúce z činnosti spoločnosti sa v záležitostiach jej zodpovednosti za vady použijú najmä tieto právne predpisy:

- a) oblasť občiansko-právnych vzťahov – Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb. v platnom znení:
 - kúpna zmluva § 588 a nasl.
 - zmluva o dielo § 631 a nasl.
- b) oblasť obchodno-právnych vzťahov – Obchodný zákonník č. 513/1991 Zb. v platnom znení:
 - kúpna zmluva § 409 a nasl.
 - zmluva o dielo § 536 a nasl.

V. VÝLUKY Z REKLAMAČNÉHO KONANIA

Spoločnosť Enerline s.r.o. nezodpovedá za vady tovaru, diela, služby v týchto prípadoch:

- poškodenie neodbornou alebo nešetrnou manipuláciou, v rozpore s návodom na údržbu, montáž, obsluhu
- násilné poškodenie
- opotrebenie používaním
- poškodenie tovaru pri živelných katastrofách (napr. vodou, ohňom, pri extrémnych podmienkach)
- tovar sa reklamuje po záručnej dobe
- vada bola spôsobená zásahom neoprávnenej osoby
- vadu spôsobil zmluvný partner sám
- ak zistená vada nie je u spoločnosti reklamovaná bez zbytočného odkladu po jej zistení

VI. REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE FYZICKÉ OSOBY A INÉ NEPODNIKATEĽSKÉ SUBJEKTY NEKONAJÚCE V RÁMCI OBCHODNOPRÁVNÝCH VZŤAHOV

Spoločnosť Enerline ako Predávajúci / Zhotoviteľ v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka zodpovedá za to, že predmet zmluvy má požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.

Predávajúci / Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má predmet zmluvy pri prevzatí zmluvným partnerom. Predávajúci / Zhotoviteľ zodpovedá aj za vady, o ktorých nevedel pri predaji, ktoré sa prejavia až po prevzatí veci v záručnej dobe. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Ak má vec vady, o ktorých predávajúci / zhotoviteľ vie, je povinný na ne zmluvného partnera upozorniť. Ak treba aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá, najmä ak sa užívanie riadi návodom alebo je upravené technickou normou, je predávajúci / zhotoviteľ povinný zmluvného partnera s nimi oboznámiť, ibaže ide o pravidlá všeobecne známe.

Záručná doba začína plynúť od prevzatia predmetu zmluvy zmluvným partnerom. Ak má predmet zmluvy uviesť do prevádzky iný podnikateľ, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ zmluvný partner objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia predmetu zmluvy a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

Ak pri reklamácií dôjde k výmene veci, záručná doba začína plynúť znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V rámci záručnej doby má zmluvný partner právo na uplatnenie reklamácie väd, ktoré nevznikli jeho zavinením. O opodstatnenosti rozhoduje predávajúci / zhotoviteľ. Reklamovať možno vady výrobného charakteru alebo vady vzniknuté poškodením pri preprave či skladovaním, a to v rámci záručnej doby. Po uplynutí záručnej lehoty právo na reklamáciu zanikne.

Vlastnícke právo predmetu zmluvy prechádza na zmluvného partnera okamihom úplného zaplatenia kúpnej ceny za predmet zmluvy.

Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na zmluvného partnera nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia veci.

V zmysle Občianskeho zákonníka rozlišujeme vady tovaru na:

- a) odstrániteľné vady
- b) neodstrániteľné vady

Ad a) Odstrániteľné vady

Pri odstrániteľnej vade, má zmluvný partner právo, aby bola táto vada bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť Enerline s.r.o. je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia rozhoduje Enerline s.r.o..

Za odstrániteľné vady sa považujú vady tovaru odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.

Zmluvný partner môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti Enerline s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci alebo závažnosť vady.

Enerline s.r.o. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zmluvnému partnerovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o odstrániteľné vady, avšak zmluvný partner nemôže vec pre opätovné tretie v poradí vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať má zmluvný partner právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zmluvný partner po skončení opravy bol povinný vec prevziať sa do záručnej doby nepočíta.

Ad b) Neodstrániteľné vady

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zmluvný partner právo na výmenu veci alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno vec používať, má zmluvný partner právo na primeranú zľavu z ceny predmetu zmluvy. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia veci, dĺžku používania veci a možnosti jeho ďalšieho užívania.

Lehoty pre uplatnenie reklamácie

Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predmete zmluvy, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, alebo v zmluve dohodnutá iná záručná doba, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby.

Ak ide o použitú vec, použitý predmet zmluvy, zmluvný partner a predávajúci / zhotoviteľ sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

Na žiadosť zmluvného partnera je predávajúci / zhotoviteľ povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe, resp. doklad o prevzatí diela, resp. zmluvu.

Vyhlásením v záručnom liste vydanom zmluvnému partnerovi alebo v zmluve môže predávajúci / zhotoviteľ poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto reklamačnom poriadku alebo v zákone. V záručnom liste určí predávajúci / zhotoviteľ podmienky a rozsah tejto záruky.

VII. REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE PRÁVNICKÉ OSOBY, FYZICKÉ OSOBY – PODNIKATEĽOV A PRE OBCHODNOPRÁVNE VZŤAHY PODĽA USTANOVENÍ § 411 A NASL. OBCHODNÉHO ZÁKONNÍKA

Predávajúci / zhotoviteľ je povinný dodať tovar v množstve, akosti a vyhotovení, ktoré určuje zmluva, a musí ho zabaliť alebo vybaviť na prepravu spôsobom určeným v zmluve. Ak zmluva neurčuje akosť alebo vyhotovenie tovaru, je predávajúci / zhotoviteľ povinný dodať tovar, vykonať dielo v akosti a vyhotovení, ktoré sa hodí na účel určený v zmluve, alebo ak tento účel nie je v zmluve určený, na účel, na ktorý sa taký tovar spravidla používa.

Ak predávajúci / zhotoviteľ poruší povinnosti podľa predchádzajúcich bodov, má tovar vady.

Predávajúci / zhotoviteľ nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých zmluvný partner v čase uzavretia zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré tovar mal mať podľa zmluvy.

Predávajúci / zhotoviteľ zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na zmluvného partnera, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Povinnosti predávajúceho / zhotoviteľa vyplývajúce zo záruky za akosť tovaru tým nie sú dotknuté.

Predávajúci / zhotoviteľ zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po dobe uvedenej v predchádzajúcom bode, ak je spôsobená porušením jeho povinností.

Zmluvný partner je povinný prezrieť tovar podľa možnosti čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare, pričom sa prihliadne na povahu tovaru.

Ak zmluvný partner tovar neprezrie alebo nezariadi, aby sa prezrel v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

Záruka za akosť

Zárukou za akosť tovaru preberá predávajúci / zhotoviteľ písomne záväzok, že dodaný tovar, vykonané dielo bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

Prevzatie záväzku zo záruky môže vyplynúť zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho / zhotoviteľa, najmä vo forme záručného listu. Účinky prevzatia tohto záväzku má aj vyznačenie dĺžky záručnej doby alebo doby trvanlivosti alebo použiteľnosti dodaného tovaru na jeho obale. Ak je v zmluve alebo v záručnom vyhlásení predávajúceho / zhotoviteľa uvedená odlišná záručná doba, platí táto doba.

Ak z obsahu zmluvy alebo záručného vyhlásenia nevyplýva niečo iné, začína záručná doba plynúť odo dňa dodania predmetu zmluvy. Ak je predávajúci / zhotoviteľ povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú zmluvný partner nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci / zhotoviteľ.

Zodpovednosť predávajúceho / zhotoviteľa za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci / zhotoviteľ alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci / zhotoviteľ plnil svoj záväzok.

Zmluvný partner nadobúda vlastnícke právo k predmetu zmluvy, úplným zaplatením ceny za predmet zmluvy.

Nebezpečenstvo škody na tovare (§ 368 ods. 2) prechádza na zmluvného partnera v čase, keď prevezme predmet zmluvy od predávajúceho / zhotoviteľa, alebo ak tak neurobí včas, v čase, keď mu predávajúci / zhotoviteľ umožní nakladať s tovarom a zmluvný partner poruší zmluvu tým, že predmet zmluvy neprevezme.

Nároky z väd tovaru

Podstatné porušenie zmluvy

1. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže zmluvný partner:
 1. požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
 2. požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
 3. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
 4. odstúpiť od zmluvy.
2. Voľba medzi týmito nárokmi z väd tovaru patrí zmluvnému partnerovi len, ak ju oznámi predávajúcemu / zhotoviteľovi vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže zmluvný partner zmeniť bez súhlasu predávajúceho / zhotoviteľa.
3. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady môže zmluvný partner požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho / zhotoviteľa požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci / zhotoviteľ oznámil túto skutočnosť.
4. Ak predávajúci / zhotoviteľ neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže zmluvný partner odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

Nepodstatné porušenie zmluvy

1. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže zmluvný partner požadovať:
 1. dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru,
 2. zľavu z kúpnej ceny.
2. Ak zmluvný partner požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel predávajúcemu / zhotoviteľovi, uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody a zmluvnú pokutu.
3. Ak predávajúci / zhotoviteľ neodstráni vady tovaru v tejto lehote môže zmluvný partner uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, na čo však musí predávajúceho / zhotoviteľa vopred upozorniť.
4. Pokiaľ zmluvný partner neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy podľa predchádzajúceho odseku, je predávajúci / zhotoviteľ povinný dodať chýbajúci tovar. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru, zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť zmluvnému partnerovi vynaloženie neprimeraných nákladov.
5. Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci / zhotoviteľ oprávnený požadovať, aby mu na jeho náklady zmluvný partner vrátil vymieňaný tovar v stave, v akom mu ho dodal.

6. Nárok na zľavu z kúpnej ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal mať tovar bez väd a hodnotu, ktorú mal mať tovar dodaný s vadami, pričom pre určenie hodnôt je rozhodujúci čas, v ktorom sa malo uskutočniť riadne plnenie.

VIII. NEOPODSTATNÝ VÝJAZD K REKLAMÁCI

Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácii má Enerline, s.r.o. právo požadovať od zmluvného partnera poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom. Enerline, s.r.o. si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Právne vzťahy medzi spoločnosťou Enerline, s.r.o. a zmluvným partnerom, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi spoločnosťou a zmluvným partnerom a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

V prípade sporu sa zmluvné strany budú snažiť o vyriešenie sporu mimosúdnu cestou. Ak sa spor nepodarí riešiť zmiernom, môže hociktorá zo zmluvných strán uplatniť svoje práva na všeobecný súd podľa vecnej a miestnej príslušnosti.

Spoločnosť je oprávnená tento Reklamačný poriadok kedykoľvek meniť a dopĺňať, a to z dôvodu zmien právnych predpisov a podnikateľského prostredia alebo zmien vnútropodnikovej politiky Spoločnosti.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 22.7.2013 a ruší predchádzajúce znenie reklamačného poriadku. Pokiaľ však bola nejaká reklamácia zmluvného partnera riešená podľa doterajších predpisov, jej ukončenie sa spravuje tým predpisom, podľa ktorého bola reklamácia uplatnená.