

Príloha č. 1

Vytknutie vady tovaru koncovým zákazníkom (spotrebiteľom) z (rozšírenej) spotrebiteľskej záruky (vo vzťahu B2C) podľa Občianskeho zákonníka

1. Definície pojmov

1.1. Obchodník

Obchodníkom sa podľa Občianskeho zákonníka rozumie osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet².

1.2. Spotrebiteľská zmluva

Spotrebiteľskou zmluvou sa podľa Občianskeho zákonníka (§ 52 ods. 1) rozumie každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom. V zmysle uvedených zákonných definícií pojmov sa Robert Bosch nepovažuje za obchodníka. Tomuto výkladu zodpovedá aj Smernica (EÚ) 2019/771 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru (ďalej len „**Smernica**“), ktorá bola prevzatá od 01.07.2024 Novelou Občianskeho zákonníka do slovenského právneho poriadku.

1.3. Výrobca

Výrobcom je podľa Nariadenia (EÚ) 2019/1020 o dohľade nad trhom a súlade výrobkov (čl. 3 ods. 8) (ďalej len „**Nariadenie**“) každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyrába výrobok alebo si výrobok dáva navrhnuť alebo vyrobiť a predáva ho pod svojím obchodným menom alebo pod svojou ochrannou známkou. Obdobne sa podľa Smernice (čl. 2 bod 4) považuje za výrobcu zhotoviteľ tovaru, dovozca tovaru do Európskej únie alebo akákoľvek osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na tovar umiestni svoje meno, ochrannú známkou alebo iné rozlišujúce označenie.

1.4. Distribútor

Distribútorom je podľa Nariadenia (čl. 3 ods. 10) v spojení s Novelou Občianskeho zákonníka (§ 4 ods. 7) právnická osoba v dodávateľskom reťazci, ktorá nie je ani výrobcom a ani dovozcom tovaru na trh Európskej únie z tretej krajiny. V zásade je v zmysle uvedenej definície Robert Bosch distribútorom tovaru. Výnimočne môže byť Robert Bosch považovaný alternatívne za dovozcu tovaru v prípade dovozu tovaru

² § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka, v znení zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, účinného od 01.07.2024 (ďalej len „**Novela**“). Z dôvodovej správy k Novele, osobitnej časti B. k čl. II vyplýva, že zavedený nový termín „obchodník“ zavádza terminologickú jednotnosť so slovenským znením právnej úpravy na úrovni Európskej únie. Z uvedeného dokumentu ďalej vyplýva, že všetky osoby, ktoré sa doteraz v spotrebiteľských vzťahoch v zmysle Občianskeho zákonníka považovali za dodávateľa (podľa § 52 ods. 2 sa za dodávateľa považovala osoba, ktorá **pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy** konala v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti) a v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. za predávajúceho (podľa § 2 písm. b) sa za predávajúceho považovala osoba, ktorá **pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy** koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba **konajúca v jej mene alebo na jej účet**), sa nadobudnutím účinnosti tohto zákona (01.07.2024) považujú za obchodníka, pričom uplatnenie pojmu obchodník aj na iné osoby tým nie je dotknuté.

z tretej krajiny, alebo za výrobcu tovaru v prípade nižšie uvedenej spotrebiteľskej záruky.

2. Zákonná zodpovednosť obchodníka za vady podľa Občianskeho zákonníka

2.1. Novelou Občianskeho zákonníka, ktorá je účinná od 01.07.2024, došlo k výrazným zmenám v úprave jednak všeobecnej³ a jednak osobitnej⁴ zodpovednosti za vady. Najvýraznejšou zmenou, ktorú Novela priniesla, je **odstránenie zákonnej záruky za akosť tovaru, ktorá bola do 30.06.2024 pri predaji tovaru voči koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) povinná**. Podľa predchádzajúcej právnej úpravy povinná osoba (dodávateľ) zodpovedala za akékoľvek vady, ktoré sa na tovare prejavili počas zákonnej záručnej doby bez ohľadu na to, či existovali v čase dodania, alebo nie. Podľa aktuálneho znenia Občianskeho zákonníka (§ 619 ods. 1) zodpovedá obchodník zo spotrebiteľskej zmluvy voči koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) iba za tie vady, ktoré má predaný tovar v čase jeho dodania, a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od jeho dodania.

2.2. Nakoľko Robert Bosch nie je v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, upravujúcich všeobecnú (§§ 499 až 510), či osobitnú (§§ 518 až 626) zodpovednosť za vady voči koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) tzv. obchodníkom, nevzťahujú sa neho povinnosti vyplývajúce z uvedených ustanovení Občianskeho zákonníka.

3. Spotrebiteľská záruka

3.1. Úvod

Nový právny inštitút tzv. **spotrebiteľskej záruky** označovanej aj ako rozšírená, zmluvná, či obchodná záruka (§ 626)⁵ bol do právneho poriadku Slovenskej republiky zavedený predmetnou Novelou Občianskeho zákonníka. Podľa Občianskeho zákonníka môžu **výrobca**⁶ alebo obchodník v spotrebiteľskej zmluve poskytnúť koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) záruku nad rámec práv vyplývajúcich mu zo zákonnej zodpovednosti za vady.

3.2. Výrobca a záručný list na spotrebiteľskú záruku

Výrobcom sa podľa Občianskeho zákonníka považuje zhotoviteľ veci, **dovozca tovaru na trh Európskej únie z tretej krajiny** alebo **iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na tovar umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie**. Nakoľko Robert Bosch v rámci predchádzajúcich článkoch reťazca transakcií prikladá dobrovoľne k tovaru svoj **záručný list**, obsahujúci aj svoje meno, ochrannú známku výrobcu, alebo iné rozlišujúce označenie, resp. je dovozcom

³ Vzťahujúcej sa najmä na tzv. nespotebiteľské zmluvy, a iba podporne na spotrebiteľské zmluvy.

⁴ Vzťahujúcej sa na spotrebiteľské kúpne zmluvy.

⁵ Predmetné ustanovenie Občianskeho zákonníka bola do nášho právneho poriadku prevzaté z Čl. 2 bod 12 Smernice, ktorá definuje „**obchodnú záruku**“ ako akýkoľvek záväzok predávajúceho alebo výrobcu (ďalej len „poskytovateľ záruky“) nad rámec zákonnej povinnosti predávajúceho poskytnúť záruku“ vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú cenu alebo vymeniť alebo opraviť tovar alebo zariadení jeho servis, ak tovar nezodpovedá údajom alebo akýmkoľvek iným požiadavkám, ktoré nie sú súčasťou zákonnej záruky, uvedený v záručnom liste alebo v príslušnej reklame dostupnej v čase uzavretia zmluvy alebo pred jej uzavretím.

⁶ Uvedený v § 617 ods. 1 písm. d) Občianskeho zákonníka.

tovaru z tretích krajín, vzťahuje sa na neho uvedená možnosť podľa Občianskeho zákonníka poskytnúť koncovým zákazníkom (spotrebiteľom) spotrebiteľskú záruku bez toho, aby bol s nimi prostredníctvom spotrebiteľskej zmluvy ako obchodník v priamom zmluvnom vzťahu.

3.3. Nezávislosť spotrebiteľskej záruky od zákonnej zodpovednosti za vady tovaru

Poskytnutie spotrebiteľskej záruky zo strany Robert Bosch však nezakladá koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) uplatniť si voči Robert Bosch aj práva zo zákonnej zodpovednosti za vady⁷.

3.4. Servisní partneri Robert Bosch

Koncový zákazník (spotrebiteľ) má právo požadovať plnenie zo spotrebiteľskej záruky výlučne od servisných partnerov (tzv. určených tretích osôb⁸) Robert Bosch, a to za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame, dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy medzi koncovým zákazníkom (spotrebiteľom) a obchodníkom alebo pred jej uzatvorením⁹. Práva koncového zákazníka (spotrebiteľa) z poskytnutej spotrebiteľskej záruky Robert Bosch sa riadia prednostne ustanoveniami Občianskeho zákonníka (§52 ods. 2).

3.5. Všeobecne o možných právach koncového zákazníka (spotrebiteľa)

Vo všeobecnosti sa v prípade práv spotrebiteľa zo spotrebiteľskej záruky môže, ale nemusí jednať napríklad o záväzok opraviť vadný tovar, ak je oprava možná, alebo vymeniť (vadný diel) tovar za bezvadný, alebo poskytnúť koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) peňažnú náhradu, zodpovedajúcu hodnote vadného tovaru s prihliadnutím na jeho opotrebenie (a to aj formou voucheru) či zabezpečiť jeho údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) zo zákonnej zodpovednosti za vady.

3.6. Práva koncového zákazníka (spotrebiteľa) zo spotrebiteľskej záruky Robert Bosch

3.6.1 Zo spotrebiteľskej záruky Robert Bosch vyplýva, že koncový zákazník (spotrebiteľ) má za podmienok uvedených v záručnom liste, týchto VOP a § 623 Občianskeho zákonníka právo na odstránenie vady tovaru voči servisným partnerom Robert Bosch, ak v nej neboli poskytnuté výhodnejšie podmienky (§ 626 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3.6.2 Koncový zákazník (spotrebiteľ) má podľa poskytnutej spotrebiteľskej záruky

⁷ Tomuto výkladu zodpovedá aj recitál 63 Smernice, podľa ktorého spotrebiteľ nemá nárok priamo voči osobe v predchádzajúcich článkoch reťazca transakcií, s výnimkou prípadov, keď výrobca ponúkne spotrebiteľovi obchodnú záruku na tovar.

⁸ Skutočnosť, že sa namiesto predávajúceho uvedeného v týchto VOP môže jednať aj o inú určenú tretiu osobu, potvrdzuje aj recitál 54 Smernice, podľa ktorej môže **namiesto dlžníka konať iná osoba**, napríklad podmienky, za ktorých môže povinnosť predávajúceho opraviť tovar z poskytnutej spotrebiteľskej záruky splniť tretia strana na náklady predávajúceho.

⁹ Podľa recitálu 62 Smernice by sa malo stanoviť, že keď podmienky obchodnej záruky obsiahnuté v súvisiacej reklame sú pre spotrebiteľa výhodnejšie ako tie, ktoré sú uvedené v záručnom liste, uplatnia sa výhodnejšie podmienky.

v spojení s ustanovením Občianskeho zákonníka (§ 623) právo si v rámci tzv. primárnych prostriedkov nápravy zvoliť buď odstránenie vady výmenou (vadného dielu) na tovare alebo opravou (vadného dielu) na tovare. Koncový zákazník (spotrebiteľ) si ale nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Robert Bosch resp. jeho servisným partnerom neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) značné ťažkosti (§ 623 ods. 1).

3.6.2 Servisní partneri Robert Bosch, resp. aj Robert Bosch môžu odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností uvedených v § 623 ods. 1 druhej vety Občianskeho zákonníka (§ 623 ods. 2).

3.6.3 Servisní partneri Robert Bosch v prípade uznania nárokov zo spotrebiteľskej záruky vadný tovar opravujú alebo vymenia v primeranej lehote po tom, čo koncový zákazník (spotrebiteľ) vytkol vadu (§ 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka), a to bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý koncový zákazník (spotrebiteľ) tovar od obchodníka požadoval (§ 623 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

3.6.4 Na účely uvedenej opravy alebo výmeny koncový zákazník (spotrebiteľ) odovzdá alebo sprístupní tovar vybranému servisnému partnerovi Robert Bosch (§ 622 ods. 5 Občianskeho zákonníka)¹⁰. Táto osoba poskytne koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po jej vytknutí. Ďalej v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s Občianskym zákonníkom (§ 507 ods. 1) odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety **nesmie byť dlhšia ako 30 dní** odo dňa vytknutia vady, **ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom**, ktorý nemôže ovplyvniť (§ 622 ods. 3). Náklady prevzatia tovaru znáša príslušný servisný partner Robert Bosch (§ 623 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

3.6.5 Dotknutý servisný partner Robert Bosch dodá opravený tovar (diel) alebo náhradný tovar (diel) koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu koncový zákazník (spotrebiteľ) dodal vadný tovar (diel), ak sa nedohodnú inak. Ak koncový zákazník (spotrebiteľ) neprevezme tovar (diel) v lehote **šiestich mesiacov** odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže Robert Bosch tovar (diel) **predať**. Ak ide o tovar (diel) väčšej hodnoty, Robert Bosch alebo jeho servisný partner koncového zákazníka (spotrebiteľa) o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Robert Bosch alebo jeho servisný partner bezodkladne po takomto predaji vyplatí koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) výťažok z predaja tovaru (dielu) po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj. Podmienkou tohto postupu je, že koncový zákazník (spotrebiteľ) si uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej zo strany Robert Bosch alebo jeho servisného partnera,

¹⁰ Podľa § 622 ods. 5 platí, že ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predávajúceho.

v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru (dielu). Robert Bosch alebo jeho servisný partner môže tovar (diel) na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo prediť alebo ak predpokladaný výťažok z jeho predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Robert Bosch alebo jeho servisný partner účelne vynaložil na úschovu a nákladov, ktoré by Robert Bosch alebo jeho servisný partner musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj (§ 623 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

3.6.6 Servisný partner Robert Bosch pri odstránení vady zabezpečí odstránenie tovaru (dielu) a inštaláciu opraveného tovaru (dielu) alebo náhradného tovaru (dielu), ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadného tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Servisný partner Robert Bosch a koncový zákazník (spotrebiteľ) sa môžu vo výnimočnom prípade dohodnúť, že odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného alebo náhradného tovaru (dielu) zabezpečí koncový zákazník (spotrebiteľ) na náklady a nebezpečenstvo servisného partnera Robert Bosch (§ 623 ods. 6 Občianskeho zákonníka).

3.6.7 Pri odstránení vady výmenou tovaru (dielu) nemá Robert Bosch ani jeho servisný partner právo na náhradu škody, spôsobenú bežným opotrebovaním tovaru (dielu) ani na odplatu za bežné užívanie tovaru pred jeho výmenou (§ 623 ods. 7 Občianskeho zákonníka).

3.6.8 Robert Bosch zodpovedá prostredníctvom svojich servisných partnerov za vady náhradnej veci za podmienok uvedených v § 619 Občianskeho zákonníka¹¹ podľa ustanovenia § 623 ods. 8 Občianskeho zákonníka.

3.6.9 Pre odstránenie akýchkoľvek pochybností Robert Bosch koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) uvádza, že zo spotrebiteľskej záruky mu, pokiaľ to nevyplýva z týchto VOP, alebo to nebude v jednotlivom prípade vopred odsúhlasenom servisným partnerom Robert Bosch dohodnuté inak, nevyplývajú žiadne tzv. sekundárne prostriedky nápravy (právo na poskytnutie primeranej zľavy, či vrátenie kúpnej ceny), ako ani žiadne iné v bode 3.5. výlučne vo všeobecnosti do úvahy prichádzajúce možné práva. Ak by nastal niektorý z prípadov uvedených v bodoch 3.6.1 a/alebo 3.6.2, kedy by servisný partner Robert Bosch odmietol odstrániť vadu, nakoľko oprava ani výmena tovaru (dielu) nie je možná alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, a zároveň povaha vady nebráni koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) obvyklému užívaniu tovaru (dielu), môže sa Robert Bosch prostredníctvom servisného partnera s koncovým zákazníkom (spotrebiteľom)

¹¹ § 619 **Zodpovednosť za vady**

(1) Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.

(2) Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.

(3) Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady ako v odsekoch 1 a 2, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.

(4) Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak

a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo

b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

(5) Predávajúci nezodpovedá za vadu veci s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie podľa § 617 ods. 3, ak si kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a

a) predávajúci oboznámil kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a

b) nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.

dohodnúť vo výnimočnom prípade na primeranej zľave z ceny tovaru (dielu). V prípade poskytnutia takejto zľavy nie je možné neskôr túto vadu opätovne vytnúť.

3.6.10 Robert Bosch ďalej uvádza, že v prípade sporu z poskytnutej spotrebiteľskej záruky je koncový zákazník (spotrebiteľ) povinný nechať si na svoje náklady odborne posúdiť príčinu, a prípadne aj iné, pre vyšetrenie prípadu vytýkanej vady tovaru potrebné skutočnosti, súdnym znalcom alebo ktorýmkoľvek servisným partnerom Robert Bosch.

3.7. Médium, jazyk a poučenie pre koncového zákazníka (spotrebiteľa) v záručnom liste

3.7.1. Robert Bosch poskytne prostredníctvom obchodníka koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) záručný list na trvanlivom médiu, najneskôr v čase dodania tovaru obchodníkom v slovenskom alebo so súhlasom koncového zákazníka (spotrebiteľa) inom jazyku, ktorému rozumie. Zároveň v ňom uvedie jasným a zrozumiteľným spôsobom náležitosti podľa Občianskeho zákonníka (§ 502 ods. 3) a **poučenie, že koncový zákazník (spotrebiteľ) má voči obchodníkovi (teda nie voči Robert Bosch) práva zo zákonnej zodpovednosti podľa § 621 Občianskeho zákonníka, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté (§ 626 ods. 3 Občianskeho zákonníka).**

3.7.2. Robert Bosch vydá koncovému zákazníkovi (spotrebiteľovi) záručný list (jednostranné vyhlásenie podľa § 502 Občianskeho zákonníka) prostredníctvom obchodníka, u ktorého si tovar na území Slovenskej republiky zakúpil. Záručný list bude obsahovať **obchodné meno poskytovateľa záruky, jeho sídlo, označenie tovaru, na ktorý sa záruka vzťahuje, podmienky záruky a postup, ktorý musí koncový zákazník (spotrebiteľ) dodržať, aby dosiahol plnenie spotrebiteľskej záruky** (§ 502 ods. 3 Občianskeho zákonníka). Porušenie povinnosti Robert Bosch podľa § 502 ods. 3 Občianskeho zákonníka nemá vplyv na platnosť spotrebiteľskej záruky (§ 626 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

3.8. Priaznivejšie podmienky zo súvisiacej reklamy

Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame odvysielanej alebo zverejnenej výrobcom alebo obchodníkom na území Slovenskej republiky pre koncového zákazníka (spotrebiteľa) priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo obchodník pred uzavretím zmluvy medzi obchodníkom a koncovým zákazníkom (spotrebiteľom) súvisiacu reklamu zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená (§ 626 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

Táto Príloha č. 1 k VOP je platná od 15.09.2024.