

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

COMPLAINT FORM

(podľa Reklamačného poriadku Kraftec a § 18 zákona č. 250/2007 Z. z.)

(per Kraftec Complaints Procedure and Section 18 of Act No. 250/2007 Coll.)

Vyplnený formulár prosím zašlite e-mailom na reklamacie@kraftec.sk alebo poštou / osobne na adresu sídla: Kraftec, s.r.o., Gen. M. R. Štefánika 1939/7, 914 51 Trenčianske Teplice, Slovenská republika. Kraftec potvrdí prijatie reklamácie bezodkladne, najneskôr spolu s dokladom o jej vybavení.

Please send the completed form by e-mail to reklamacie@kraftec.sk or by post / in person to the registered seat: Kraftec, s.r.o., Gen. M. R. Štefánika 1939/7, 914 51 Trenčianske Teplice, Slovak Republic. Kraftec will confirm receipt of the complaint without undue delay, at the latest together with the resolution record.

1. ÚDAJE O ZÁKAZNÍKovi

1. CUSTOMER DETAILS

Typ zákazníka: ☐ Spotrebiteľ ☐ Podnikateľ (B2B)

Customer type: ☐ Consumer ☐ Business (B2B)

Meno a priezvisko / Obchodné meno:

Name and surname / Company name:

.....

.....

IČO / DIČ / IČ DPH (B2B):

Company ID / Tax ID / VAT ID (B2B):

.....

.....

Adresa:

Address:

.....

.....

E-mail:

Email:

.....

.....

Telefón:

Phone:

.....

.....

2. ÚDAJE O REKLAMOVANOM TOVARE/SLUŽBE

2. DETAILS OF THE GOODS / SERVICE CONCERNED

Číslo objednávky / faktúry:

Order / invoice number:

.....

.....

Dátum prevzatia tovaru / dodania služby:

Date of receipt of goods / provision of service:

.....

.....

Označenie tovaru / služby (názov, kód, šarža, sériové číslo):

Description of the goods / service (name, code, batch, serial

no.):

Kategória plnenia:

- ☐ Filament (katalógový / na zákazku)
- ☐ 3D tlač (FDM / SLA / SLS)
- ☐ Hardvér a príslušenstvo
- ☐ Materiály (kov, plast – sourcing)
- ☐ Reverse engineering / inžinierske služby
- ☐ Metrológia / merací protokol
- ☐ Iné:

Category of performance:

- ☐ Filament (catalogue / made-to-order)
- ☐ 3D printing (FDM / SLA / SLS)
- ☐ Hardware and accessories
- ☐ Materials (metal, plastic – sourcing)
- ☐ Reverse engineering / engineering services
- ☐ Metrology / inspection report
- ☐ Other:

3. POPIS VADY

3. DESCRIPTION OF THE DEFECT

Kedy a ako sa vada prejavila:

When and how the defect appeared:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podmienky používania a skladovania (pre filament a hygroskopické materiály — teplota, vlhkosť, balenie, sušenie):

Conditions of use and storage (for filament and hygroscopic materials — temperature, humidity, packaging, drying):

.....

.....

.....

.....

Prílohy (fotodokumentácia, video, merací protokol, šarža/sériové číslo, doklad o kúpe):

Attachments (photos, video, measurement report, batch/serial no., proof of purchase):

- ☐ Doklad o kúpe ☐ Foto / video ☐ Merací protokol ☐
- Iné:

- ☐ Proof of purchase ☐ Photo / video ☐ Measurement report ☐ Other:

4. POŽADOVANÝ SPÔSOB VYBAVENIA

4. REQUESTED REMEDY

Spotrebiteľ (§ 622, § 623 OZ) — vyberte podľa povahy vady:

Consumer (Sections 622, 623 of the Civil Code) — select per nature of the defect:

- ☐ Bezplatná oprava
- ☐ Výmena tovaru / súčasti
- ☐ Primeraná zľava z kúpnej ceny
- ☐ Odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny

- ☐ Free repair
- ☐ Replacement of goods / part
- ☐ Reasonable price reduction
- ☐ Withdrawal from the contract and refund

Podnikateľ (§ 436 a nasl. OBZ):

Business (Sections 436 et seq. of the Commercial Code):

- ☐ Bezplatná oprava

- ☐ Free repair

- ☐ Výmena tovaru
☐ Zľava z kúpnej ceny
☐ Odstúpenie od zmluvy

- ☐ Replacement of goods
☐ Price reduction
☐ Withdrawal from the contract

Bankový účet pre prípadné vrátenie peňazí (IBAN):

Bank account for any refund (IBAN):

5. VYHLÁSENIE ZÁKAZNÍKA

5. CUSTOMER DECLARATION

Vyhlasujem, že údaje uvedené v tomto formulári sú pravdivé a úplné. Beriem na vedomie, že podľa Reklamačného poriadku Kraftec sa záruka nevzťahuje na vady spôsobené nevhodným použitím, neoprávneným zásahom, nesprávnym skladovaním (najmä hygroskopické materiály) ani na bežné opotrebenie. Súhlasím so spracovaním osobných údajov v rozsahu nevyhnutnom pre vybavenie reklamácie v zmysle Zásad ochrany osobných údajov Kraftec.

I declare that the data provided in this form is true and complete. I acknowledge that under Kraftec's Complaints Procedure the warranty does not cover defects caused by unsuitable use, unauthorised intervention, improper storage (in particular hygroscopic materials) or ordinary wear and tear. I consent to the processing of personal data to the extent necessary for handling the complaint in accordance with Kraftec's Privacy Policy.

Miesto a dátum:

Place and date:

Podpis zákazníka:

Customer's signature:

ČASŤ VYPLŇOVANÁ KRAFTEC / TO BE COMPLETED BY KRAFTEC

ČASŤ VYPLŇOVANÁ KRAFTEC / TO BE COMPLETED BY KRAFTEC

Dátum prijatia reklamácie:

Date complaint received:

Číslo reklamácie:

Complaint reference number:

Posúdenie (vada uznaná / neuznaná, odôvodnenie):

Assessment (defect accepted / rejected, reasoning):

Spôsob vybavenia:

Resolution method:

☐ Oprava ☐ Výmena ☐ Zľava ☐ Vrátenie peňazí ☐ Zamietnutie

☐ Repair ☐ Replacement ☐ Discount ☐ Refund ☐ Rejection

Dátum vybavenia reklamácie (najneskôr do 30 dní od uplatnenia pri Spotrebiteľovi — § 18 ods. 4 zákona č.

Date of resolution (no later than 30 days from filing for a

250/2007 Z. z.):

Consumer — Section 18(4) of Act No. 250/2007 Coll.):

.....

Meno a podpis zodpovedného zamestnanca Kraftec:

.....

.....

Name and signature of responsible Kraftec employee:

.....

POUČENIE / INSTRUCTIONS

Lehota na vybavenie reklamácie Spotrebiteľa je 30 kalendárnych dní od jej uplatnenia (§ 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.). Pri B2B reklamáciách sa Kraftec orientačne zaväzuje vyjadriť v tej istej lehote.

A Consumer complaint must be resolved within 30 calendar days of filing (Section 18(4) of Act No. 250/2007 Coll.). For B2B complaints, Kraftec commits to respond within the same indicative period.

Alternatívne riešenie sporov (ARS): Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže podať návrh na ARS podľa zákona č. 391/2015 Z. z. — Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk. Platforma EÚ pre online riešenie sporov: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Alternative dispute resolution (ADR): If the Consumer is dissatisfied with the resolution, they may file an ADR proposal under Act No. 391/2015 Coll. — Slovak Trade Inspection (SOI), Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk. EU online dispute resolution platform: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Účinnosť dokumentu: 1. 6. 2026 | Document effective from: 1 June 2026 | Verzia / Version: 2.0

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA — ÚČINNOSŤ, REVÍZIA, SCHVÁLENIE / FINAL PROVISIONS — VALIDITY, REVISION, APPROVAL

Účinnosť / Platnosť: tento dokument je účinný od 1. 6. 2026. Najbližšia plánovaná revízia: 1. 1. 2027. Spoločnosť Kraftec, s.r.o. si vyhradzuje právo dokument kedykoľvek aktualizovať alebo upraviť skôr, ak si to vyžiada zmena právnych predpisov, rozhodnutie orgánu verejnej moci, zmena obchodných procesov alebo iný oprávnený dôvod. Zodpovednosť zákazníka / používateľa za aktuálne znenie: zákazník, používateľ alebo iná dotknutá osoba je povinná pred každým úkonom (najmä pred odoslaním objednávky, podpisom zmluvy, podaním reklamácie alebo iným uplatnením práva) skontrolovať aktuálne platné znenie tohto dokumentu uverejnené na webových sídlach kraftec3d.com a kraftec.sk (sekcia „Dokumenty / Documents“). Záväzná je verzia uverejnená a označená ako účinná ku dňu rozhodujúceho úkonu.
Schválil / Vydal: Marek Kočkovský, konateľ spoločnosti Kraftec, s.r.o., v Trenčianskych Tepliciach dňa 1. 6. 2026.

Validity / Effect: this document is effective from 1 June 2026. Next scheduled revision: 1 January 2027. Kraftec, s.r.o. reserves the right to update or amend this document at any time earlier if required by a change of law, an order of a public authority, a change of business processes or another legitimate reason.
Customer / user responsibility for the current version: the customer, user or other data subject is obliged, before each action (in particular before placing an order, signing an agreement, filing a complaint or otherwise exercising a right), to check the currently valid version of this document published on the websites kraftec3d.com and kraftec.sk (section "Dokumenty / Documents"). The binding version is the one published and marked as effective on the date of the relevant action.
Approved / Issued by: Marek Kočkovský, Managing Director (konateľ) of Kraftec, s.r.o., in Trenčianske Teplice on 1 June 2026.