

REKLAMAČNÝ PORIADOK

KRAFTEC, s.r.o.

Postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií tovarov a služieb

Verzia 2.0 • Účinné od: 1. 6. 2026. Slovenská verzia je jediná právne záväzná. Anglická verzia je informatívnym prekladom a v prípade rozporu má prednosť slovenská verzia.

Tento Reklamačný poriadok upravuje práva Zákazníka zo zodpovednosti za vady tovaru a služieb dodávaných spoločnosťou Kraftec, postup pri uplatnení reklamácie a postup Kraftec pri jej vybavovaní. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky tovary a služby Kraftec, pričom dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky Kraftec (VOP). V prípade rozporu medzi týmto Reklamačným poriadkom a VOP má prednosť toto ustanovenie Reklamačného poriadku.

COMPLAINTS PROCEDURE

KRAFTEC, s.r.o.

Procedure for filing and handling complaints regarding goods and services

Version 2.0 • Effective from: 1 June 2026. The Slovak version is the only legally binding version. The English version is a non-binding courtesy translation; the Slovak version prevails in case of conflict.

This Complaints Procedure governs the Customer's rights under liability for defects of goods and services supplied by Kraftec, the procedure for filing a complaint and Kraftec's procedure for handling it. The Complaints Procedure applies to all goods and services of Kraftec and supplements Kraftec's General Terms and Conditions (GTC). In case of conflict between this Complaints Procedure and the GTC, this Complaints Procedure prevails.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA A PRÁVNÝ ZÁKLAD

1.1 Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s týmito predpismi:

- zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (§ 619 až § 627) — zodpovednosť za vady predanej veci;
- zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (§ 18) — postup vybavovania reklamácií a lehota 30 dní;
- zákon č. 102/2014 Z. z. o predaji na diaľku — výnimky z práva na odstúpenie pri tovare na zákazku, hygienicky balených tovaroch a iných;
- zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov;
- zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (§ 422 až § 442) — zodpovednosť za vady v obchodných vzťahoch (B2B);
- nariadenie (EÚ) 2023/988 o všeobecnej bezpečnosti výrobkov (GPSR).

1.2 Týmto Reklamačným poriadkom Kraftec informuje Spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy o zodpovednosti za vady tovaru/služby, podmienkach uplatnenia práv z väd, mieste uplatnenia reklamácie a o subjektoch alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov v zmysle § 3 ods. 1 písm. n) a § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 Z. z.

1. INTRODUCTORY PROVISIONS AND LEGAL BASIS

1.1 This Complaints Procedure is issued in accordance with the following laws:

- Act No. 40/1964 Coll. Civil Code (Sections 619 to 627) — liability for defects of the sold item;
- Act No. 250/2007 Coll. on consumer protection (Section 18) — complaints handling procedure and 30-day deadline;
- Act No. 102/2014 Coll. on distance selling — exceptions to the right of withdrawal for custom-made, hygienically packaged and other goods;
- Act No. 391/2015 Coll. on alternative dispute resolution for consumer disputes;
- Act No. 513/1991 Coll. Commercial Code (Sections 422 to 442) — defect liability in commercial (B2B) relationships;
- Regulation (EU) 2023/988 on general product safety (GPSR).

1.2 By this Complaints Procedure, Kraftec informs the Consumer before conclusion of the contract about defect liability, conditions for exercising defect rights, the place of filing complaints and ADR bodies under Section 3(1)(n) and (t) of Act No. 102/2014 Coll.

2. IDENTIFIKÁCIA PREDÁVAJÚCEHO

2.1 Predávajúcim a poskytovateľom služieb je Kraftec, s.r.o., so sídlom Gen. M. R. Štefánika 1939/7, 914 51 Trenčianske Teplice, Slovenská republika, IČO: 54 072 247, DIČ: 2121576886, IČ DPH: SK2121576886, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č.: 46861/R (ďalej len „Kraftec“). Kraftec vystupuje na trhu okrem iného pod obchodnou značkou „Kraftec 3D“.

2.2 Kontaktné údaje: e-mail info@kraftec.sk, telefón +421 911 833 393, webové sídlo kraftec3d.com a kraftec.sk.

2.3 Adresa pre uplatnenie reklamácie: Gen. M. R. Štefánika 1939/7, 914 51 Trenčianske Teplice, Slovenská republika. E-mail pre reklamácie: reklamacie@kraftec.sk.

2.4 Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín; pre cezhraničné spory ústredie SOI, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27 ([www.soi.sk])(<https://www.soi.sk>)).

2. IDENTIFICATION OF THE SELLER

2.1 The seller and service provider is Kraftec, s.r.o., with registered seat at Gen. M. R. Štefánika 1939/7, 914 51 Trenčianske Teplice, Slovak Republic, company ID (IČO): 54 072 247, tax ID (DIČ): 2121576886, VAT ID (IČ DPH): SK2121576886, registered in the Commercial Register of the District Court Trenčín, section: Sro, file no.: 46861/R (hereinafter "Kraftec"). Kraftec also operates under the brand name "Kraftec 3D".

2.2 Contact details: email info@kraftec.sk, phone +421 911 833 393, websites kraftec3d.com and kraftec.sk.

2.3 Address for filing complaints: Gen. M. R. Štefánika 1939/7, 914 51 Trenčianske Teplice, Slovak Republic. Complaints email: reklamacie@kraftec.sk.

2.4 Supervisory authority: Slovak Trade Inspection (SOI), Inspectorate for the Trenčín region, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín; for cross-border disputes the SOI Central Inspectorate, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27

3. POJMY A DEFINÍCIE

3.1 Pre účely tohto Reklamačného poriadku majú pojmy nasledujúci význam:

- „Reklamácia“ je uplatnenie zodpovednosti Kraftec za vady tovaru alebo služby zo strany Zákazníka.
- „Spotrebiteľ“ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti (§ 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.).
- „Podnikateľ“ je osoba podľa § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- „Vada“ je nezhoda dodaného tovaru/služby s dohodnutými vlastnosťami, špecifikáciou alebo zákonom predpísanými vlastnosťami. Drobné odchýlky v rámci zverejnených alebo obvyklých výrobných tolerancií nepredstavujú vadu.
- „Záručná doba“ je doba, počas ktorej Kraftec zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú na tovare/službe.
- „Záručný list“ je doklad osvedčujúci poskytnutie záruky a jej podmienky; u tovarov, pri ktorých sa záručný list nevydáva, slúži ako záručný list doklad o kúpe.

3. DEFINITIONS

3.1 For the purposes of this Complaints Procedure the terms have the following meanings:

- "Complaint" — the assertion of Kraftec's liability for defects of goods or services by the Customer.
- "Consumer" — a natural person not acting in the course of their business activity (Section 2(a) of Act No. 250/2007 Coll.).
- "Business" — a person under Section 2(2) of the Commercial Code.
- "Defect" — non-conformity of the delivered goods/service with the agreed characteristics, specification or legally prescribed characteristics. Minor deviations within published or usual manufacturing tolerances do not constitute a defect.
- "Warranty period" — the period during which Kraftec is liable for defects appearing in the goods/service.
- "Warranty card" — a document certifying the grant and conditions of the warranty; where no warranty card is issued, the proof of purchase serves as the warranty card.

4. ZÁRUČNÁ DOBA

4.1 Spotrebiteľ. Pri predaji Spotrebiteľovi je záručná doba 24 mesiacov a začína plynúť od prevzatia tovaru/dodania služby (§ 620 ods. 1 OZ). Pri použití tovaru môže byť záručná doba dohodnutá na 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 OZ); skrátenie musí byť Spotrebiteľovi výslovne oznámené pred uzavretím zmluvy.

4.2 Podnikateľ. Pri predaji Podnikateľovi je dohodnutá záručná doba 12 mesiacov od prevzatia (§ 429 OBZ), pokiaľ nie je v cenovej ponuke alebo na obale výrobcu uvedená dlhšia záručná doba; v takom prípade platí dlhšia záruka.

4.3 Záručná doba pri spotrebnom materiáli s obmedzenou trvanlivosťou (napr. filament, živice, chemikálie) sa skončí najneskôr dátumom minimálnej trvanlivosti uvedeným na obale, ak je tento dátum kratší ako zákonná/dohodnutá záručná doba.

4.4 Doba od uplatnenia reklamácie do skončenia reklamačného konania (vrátane doby, počas ktorej Spotrebiteľ nemohol vec užívať) sa do záručnej doby nepočíta

4. WARRANTY PERIOD

4.1 Consumer. For sales to a Consumer, the warranty period is 24 months and runs from acceptance of the goods/provision of the service (Section 620(1) of the Civil Code). For second-hand goods the warranty period may be agreed at 12 months (Section 620(2) of the Civil Code); any such shortening must be expressly notified to the Consumer before conclusion of the contract.

4.2 Business. For sales to a Business, the agreed warranty period is 12 months from acceptance (Section 429 of the Commercial Code), unless a longer warranty period is stated in the quotation or on the manufacturer's packaging; in such case the longer warranty applies.

4.3 For consumables with limited shelf life (e.g. filament, resins, chemicals), the warranty period ends no later than the best-before date stated on the packaging if that date is shorter than the statutory/agreed warranty.

4.4 The period from the filing of the complaint to its conclusion (including the time during which the Consumer could not use the item) is not counted in the warranty period

(§ 627 ods. 1 OZ). Ak dôjde k výmene veci, začína plynúť nová záručná doba od prevzatia novej veci.

(Section 627(1) of the Civil Code). On exchange of the item, a new warranty period starts from receipt of the new item.

5. PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

5.1 Spotrebiteľ má pri odstrániteľnej vade (§ 622 OZ) právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady. Namiesto opravy môže Spotrebiteľ žiadať výmenu veci, alebo výmenu súčasti veci, ak tým Kraftec nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci alebo závažnosť vady.

5.2 Pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci, má Spotrebiteľ právo na výmenu veci, alebo môže od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má Spotrebiteľ, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať (§ 623 OZ).

5.3 Pri iných neodstrániteľných vadách má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci (§ 623 ods. 2 OZ).

5.4 Podnikateľ má v zmysle Obchodného zákonníka pri vadnom plnení právo požadovať odstránenie vady opravou alebo dodaním náhradného/chýbajúceho tovaru, alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny; pri podstatnom porušení zmluvy môže odstúpiť od zmluvy (§ 436 a nasl. OBZ).

5. RIGHTS UNDER LIABILITY FOR DEFECTS

5.1 For a remediable defect (Section 622 of the Civil Code), the Consumer is entitled to free, proper and timely remedy of the defect. Instead of repair, the Consumer may request exchange of the item or of a part, provided Kraftec does not incur disproportionate costs given the price of the item or the seriousness of the defect.

5.2 For an irreparable defect preventing proper use of the item, the Consumer is entitled to exchange of the item or may withdraw from the contract. The same rights apply where remediable defects recur after repair or where multiple defects prevent proper use (Section 623 of the Civil Code).

5.3 For other irreparable defects, the Consumer is entitled to a reasonable price reduction (Section 623(2) of the Civil Code).

5.4 Under the Commercial Code, the Business is entitled to demand remedy by repair or delivery of replacement/missing goods, or a reasonable price reduction; in case of material breach, the Business may withdraw from the contract (Sections 436 et seq. of the Commercial Code).

6. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

6.1 Spôsoby uplatnenia. Zákazník môže reklamáciu uplatniť:

- osobne v sídle Krafterc na adrese Gen. M. R. Štefánika 1939/7, 914 51 Trenčianske Teplice;
- e-mailom na adresu reklamacie@kraftec.sk;
- poštou na adresu sídla Krafterc.

6.2 Náležitosti reklamácie. Reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné a kontaktné údaje Zákazníka (meno/obchodné meno, adresa, telefón, e-mail);
- kópiu dokladu o kúpe (faktúra, blok), prípadne ďalšie doklady osvedčujúce nákup;
- presné označenie reklamovaného tovaru/služby (názov, kód, šarža, sériové číslo, ak relevantné);
- popis reklamovanej vady — kedy a ako sa prejavila, fotodokumentácia ak je možná;
- Zákazníkom navrhovaný spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 5;
- IBAN pre prípadné vrátenie kúpnej ceny.

6.3 Dodanie reklamovaného tovaru. Zákazník je povinný dodať reklamovaný tovar do sídla Krafterc spolu s reklamáciou, alebo po dohode s Krafterc ho zaslať kuriérom. Riziko škody pri preprave do sídla Krafterc znáša Zákazník; Krafterc odporúča poistenú prepravu. Tovar musí byť kompletný, čistý a v stave umožňujúcom posúdenie vady.

6.4 Potvrdenie o prijatí reklamácie. Krafterc vydá Spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď (pri osobnom uplatnení), alebo bezodkladne e-mailom (pri elektronickom uplatnení), najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie obsahuje dátum uplatnenia, identifikáciu Zákazníka a tovaru, popis vady a navrhovaný spôsob vybavenia (§ 18 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z.).

6. FILING A COMPLAINT

6.1 Methods of filing. The Customer may file a complaint:

- in person at Krafterc's seat at Gen. M. R. Štefánika 1939/7, 914 51 Trenčianske Teplice;
- by email to reklamacie@kraftec.sk;
- by post to Krafterc's registered seat.

6.2 Requirements of the complaint. The complaint must include:

- the Customer's identification and contact details (name/business name, address, phone, email);
- a copy of the proof of purchase (invoice, receipt), and any further documents evidencing the purchase;
- exact identification of the claimed goods/service (name, code, batch, serial number where applicable);
- description of the claimed defect — when and how it manifested, with photographic documentation where possible;
- the remedy proposed by the Customer under point 5;
- an IBAN for any refund of the purchase price.

6.3 Delivery of the claimed item. The Customer shall deliver the claimed item to Krafterc's seat together with the complaint, or, by agreement with Krafterc, ship it by courier. Transport risk to Krafterc's seat is borne by the Customer; Krafterc recommends insured shipping. The item must be complete, clean and in a condition allowing assessment of the defect.

6.4 Confirmation of receipt. Krafterc issues the Consumer a confirmation of complaint filing immediately (in-person filing) or without delay by email (electronic filing), at the latest together with the document on the complaint handling. The confirmation contains the filing date, identification of the Customer and item, description of the defect, and the proposed remedy (Section 18(5) of Act No. 250/2007 Coll.).

7. POSTUP VYBAVENIA REKLAMÁCIE

7.1 Posúdenie. Po prijatí reklamácie Krafterc posúdi oprávnenosť reklamácie a navrhovaný spôsob vybavenia. Spotrebiteľ Krafterc informuje o spôsobe vybavenia ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru, najneskôr do tridsiatich (30) dní (§ 18 ods. 4 zákona č.

7. COMPLAINT HANDLING PROCEDURE

7.1 Assessment. Upon receipt, Krafterc assesses the merit of the complaint and the proposed remedy. Krafterc informs the Consumer of the chosen remedy immediately, in complex cases no later than three (3) working days from filing; in justified cases, in particular where complex technical assessment is required, no later than thirty (30) days (Section 18(4) of Act No. 250/2007 Coll.).

7.2 Lehota vybavenia (Spotrebiteľ). Reklamácia Spotrebiteľa musí byť vybavená najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa jej uplatnenia. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na dodanie reklamovaného tovaru Spotrebiteľom Kraftec. Po márnom uplynutí 30-dňovej lehoty má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový (§ 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.).

7.3 Lehota vybavenia (Podnikateľ). Pri B2B reklamáciách Kraftec vybaví reklamáciu v primeranej lehote; orientačne sa Kraftec zaväzuje vyjadriť do 30 kalendárnych dní. Lehoty na oznámenie väd zo strany Podnikateľa stanovuje Obchodný zákonník (§ 428) a sú spresnené v článku 24 VOP.

7.4 Doklad o vybavení reklamácie. Po vybavení reklamácie Kraftec Spotrebiteľovi vydá písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z.). Doklad obsahuje: dátum uplatnenia reklamácie, dátum a spôsob vybavenia, doba opravy, informáciu o odôvodnení zamietnutia (ak bola reklamácia zamietnutá), a poučenie o ďalších právach Spotrebiteľa.

7.2 Handling deadline (Consumer). The Consumer's complaint must be settled within 30 calendar days from filing. This period does not include the time needed for the Consumer to deliver the claimed item to Kraftec. After expiry without settlement, the Consumer is entitled to withdraw from the contract or to exchange the item (Section 18(4) of Act No. 250/2007 Coll.).

7.3 Handling deadline (Business). For B2B complaints, Kraftec settles the complaint within a reasonable period; Kraftec aims to respond within 30 calendar days. Defect-notification periods on the Business's side are governed by Section 428 of the Commercial Code and elaborated in Article 24 of the GTC.

7.4 Document on complaint handling. After handling the complaint, Kraftec issues the Consumer a written document on the complaint outcome no later than 30 days from filing (Section 18(9) of Act No. 250/2007 Coll.). The document contains: date of filing, date and method of handling, repair duration, reasons for any rejection, and information on further Consumer rights.

8. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

8.1 Podľa povahy vady a požiadavky Zákazníka Kraftec reklamáciu vybaví jedným z týchto spôsobov:

- bezplatným odstránením vady (oprava);
- výmenou tovaru za bezvadný kus rovnakého druhu a kvality;
- výmenou súčasti tovaru;
- primeranou zľavou z kúpnej ceny;
- vrátením kúpnej ceny po odstúpení od zmluvy;
- odôvodneným zamietnutím reklamácie, ak nie sú splnené zákonné/zmluvné podmienky.

8.2 Vrátenie peňazí. Vrátenie kúpnej ceny sa uskutoční rovnakým spôsobom ako pôvodná platba, ak Spotrebiteľ nesúhlasí s iným spôsobom. Vrátenie sa uskutoční bezodkladne, najneskôr do 14 kalendárnych dní od vybavenia reklamácie.

8. METHODS OF SETTLEMENT

8.1 Depending on the nature of the defect and the Customer's request, Kraftec settles the complaint by one of the following methods:

- free remedy of the defect (repair);
- exchange of the item for a defect-free piece of the same kind and quality;
- exchange of a part of the item;
- a reasonable reduction of the purchase price;
- refund of the purchase price upon withdrawal from the contract;
- reasoned rejection of the complaint where statutory/contractual conditions are not met.

8.2 Refunds. Refund of the purchase price is made by the same means as the original payment unless the Consumer agrees to a different method. The refund is made without undue delay, no later than 14 calendar days after settlement of the complaint.

9. ŠPECIFICKÉ PRAVIDLÁ PRE JEDNOTLIVÉ TYPY TOVAROV A SLUŽIEB

9.1 Filament a spotrebné materiály

9.1.1 Štandardný katalógový filament. Reklamácia pre vadu výrobných kvalít (priemer, rozmer, farba mimo deklarovaných tolerancií, nesúlad s technickým listom) je možná v rámci záručnej doby; Spotrebiteľ predloží reklamovanú špulku spolu s fotodokumentáciou a popisom vady.

9.1.2 Filament na zákazku. Pri filamente vyrobenom podľa osobitných požiadaviek Zákazníka (článok 33.1(b) VOP) je právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu vylúčené (§ 7 ods. 6 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z.); reklamácia z dôvodu vady akosti (nesúlad s individuálnou špecifikáciou) je naďalej možná v rámci záručnej doby.

9.1.3 Hygroskopickosť filamentu. Filament je hygroskopický materiál. Vady spôsobené nesprávnym skladovaním (vlhkosť, otvorené balenie bez sušenia, nesprávna teplota) alebo manipuláciou Zákazníka nie sú predmetom záruky. Kraftec môže pri posúdení reklamácie vykonať meranie obsahu vlhkosti.

9.1.4 Tolerancie. Drobné odchýlky priemeru, farby a vlastností v rámci výrobných tolerancií zverejnených na webe Kraftec alebo dohodnutých v zákazkovej špecifikácii nepredstavujú vadu.

9.2 Výrobné služby a 3D tlač

9.2.1 Tolerancie a kvalita. Vyrobené diely zodpovedajú Vstupným dátam Zákazníka v rámci obvyklých tolerancií zvolenej výrobných technológií a materiálu, zverejnených na [www.kraftec3d.com/technicke-podmienky]. Odchýlky v rámci zverejnených tolerancií nepredstavujú vadu.

9.2.2 Vhodnosť na účel. Kraftec nezodpovedá za vhodnosť vyrobeného dielu na konkrétny účel určený Zákazníkom, pokiaľ Kraftec výslovne písomne neposkytol inžinierske posúdenie vhodnosti. Reklamácie z dôvodu „nesedí“, „je príliš slabý“, „nefunguje v zostave“ pri dieloch vyrobených presne podľa Vstupných dát Zákazníka nie sú oprávnené.

9.2.3 Vady spôsobené nepoužiteľnými Vstupnými dátami Zákazníka (poškodený CAD model, nesprávne kóty, nezohľadnená anizotropia výrobných technológií) nie sú predmetom záruky.

9.2.4 Pri zákazkovej výrobe sa reklamácia uznáva len pri vadách vyhotovenia (nehoda s dodanými Vstupnými dátami v rámci tolerancií), nie pri vadách návrhu.

9. SPECIFIC RULES FOR PARTICULAR TYPES OF GOODS AND SERVICES

9.1 Filament and consumables

9.1.1 Standard catalogue filament. A complaint for manufacturing defects (diameter, dimension, colour outside the declared tolerances, non-conformity with the TDS) may be raised within the warranty period; the Consumer submits the claimed spool with photographic documentation and description of the defect.

9.1.2 Made-to-order filament. For filament manufactured to the Customer's specifications (Article 33.1(b) of the GTC), the right of withdrawal without cause is excluded (Section 7(6)(c) of Act No. 102/2014 Coll.); a complaint based on a defect in quality (non-conformity with the individual specification) remains available within the warranty period.

9.1.3 Filament hygroscopicity. Filament is a hygroscopic material. Defects caused by improper storage (moisture, opened packaging without drying, wrong temperature) or handling by the Customer are not covered by warranty. Kraftec may measure moisture content when assessing a complaint.

9.1.4 Tolerances. Minor deviations in diameter, colour and properties within the manufacturing tolerances published on Kraftec's website or agreed in the order specification do not constitute defects.

9.2 Custom production services and 3D printing

9.2.1 Tolerances and quality. Produced parts match the Customer Input Data within the usual tolerances of the selected production technology and material, published at [www.kraftec3d.com/technical-conditions]. Deviations within the published tolerances do not constitute defects.

9.2.2 Fitness for purpose. Kraftec is not liable for fitness of the manufactured part for the Customer's particular purpose unless Kraftec has expressly provided a written engineering suitability assessment. Complaints based on "doesn't fit", "too weak", "doesn't work in the assembly" for parts produced exactly per the Customer Input Data are not justified.

9.2.3 Defects caused by unusable Customer Input Data (corrupt CAD model, wrong dimensions, failure to account for technology anisotropy) are not covered by warranty.

9.2.4 For custom production, complaints are recognised only for manufacturing defects (non-conformity with the Input Data within tolerances), not for design defects.

9.3 Inžinierske služby (vrátane reverzného inžinierstva)

9.3.1 Reklamácia inžinierskych výstupov je posudzovaná z hľadiska odbornej starostlivosti Kraftec; záväzok Kraftec je záväzkom o vynaložení odbornej starostlivosti, nie záväzkom konkrétného výsledku (článok 29 VOP).

9.3.2 Reklamácia nemôže smerovať k nárokom tretích osôb, ktoré vznikli z postúpenia výstupov Zákazníkom tretej osobe v rozpore s článkom 29.4 VOP (interné použitie Zákazníka).

9.4 Inšpekčné a meracie služby

9.4.1 Merací protokol je platný len v rozsahu prvkov, bodov a charakteristík v ňom uvedených a vzťahuje sa výhradne na meraný vzorok v stave v čase merania (článok 30 VOP). Reklamácia mimo tohto rozsahu nie je oprávnená.

9.4.2 Kraftec nezodpovedá za rozhodnutia Zákazníka prijaté na základe meracieho protokolu ani za škodu vzniknutú postúpením protokolu tretím osobám v rozpore s článkom 30.4 VOP.

9.5 Materiálový sourcing (kovy, polyméry a iné)

9.5.1 Zhoda materiálu sa posudzuje podľa noriem a špecifikácií v Cenovej ponuke alebo v certifikáte výrobcu (EN 10204). Bežné výrobné a rozmerové odchýlky v tolerančných hraniciach normy nepredstavujú vadu (článok 27 VOP).

9.5.2 Kraftec ako sprostredkovateľ certifikátu nie je vystaviteľom certifikátu; reklamácia smerujúca k spochybneniu pôvodného mlynárskeho/akreditačného certifikátu vyžaduje opravu certifikátu zo strany vystaviteľa.

9.6 Hardvér a príslušenstvo

9.6.1 Pri hardvéri sa záruka uplatňuje v rozsahu poskytnutom výrobcom; Kraftec sprostredkuje záručné konanie s výrobcom (článok 32 VOP). Bezpečnostné upozornenia a inštrukcie výrobcu sú súčasťou dodávky.

9.6.2 Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené použitím v rozpore s návodom, neoprávneným zásahom, mechanickým poškodením alebo prirodzeným opotrebením.

9.3 Engineering services (incl. reverse engineering)

9.3.1 Complaints regarding engineering deliverables are assessed against Kraftec's professional care; Kraftec's obligation is one of professional care, not of a specific result (Article 29 of the GTC).

9.3.2 Complaints may not target claims by third parties arising from the Customer's transfer of deliverables to a third party in breach of Article 29.4 of the GTC (internal Customer use).

9.4 Inspection and measurement services

9.4.1 The measurement report is valid only for the features, points and characteristics listed in it and applies solely to the measured sample in its condition at the time of measurement (Article 30 of the GTC). Complaints outside this scope are not justified.

9.4.2 Kraftec is not liable for the Customer's decisions based on the report, nor for damages arising from transfer of the report to third parties in breach of Article 30.4 of the GTC.

9.5 Materials sourcing (metals, polymers and others)

9.5.1 Material conformity is assessed against the standards and specifications in the Quotation or the manufacturer's certificate (EN 10204). Customary manufacturing and dimensional deviations within the tolerances of the standard do not constitute defects (Article 27 of the GTC).

9.5.2 As mediator of the certificate, Kraftec is not the issuer; a complaint challenging the original mill/accredited-body certificate requires correction of the certificate by the issuer.

9.6 Hardware and accessories

9.6.1 For hardware, the manufacturer's warranty applies; Kraftec mediates the warranty process with the manufacturer (Article 32 of the GTC). Manufacturer's safety notices and instructions are part of the delivery.

9.6.2 The warranty does not cover defects caused by use contrary to instructions, unauthorised interventions, mechanical damage or natural wear.

10. VŠEOBECNÉ VYLÚČENIE ZO ZÁRUKY

10.1 Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené:

10. GENERAL WARRANTY EXCLUSIONS

10.1 The warranty does not cover defects caused by:

- nesprávnym používaním tovaru v rozpore s návodom alebo obvyklým spôsobom používania;
- zanedbaním údržby, čistenia alebo skladovania (vrátane nedodržania podmienok skladovania hygroscopických materiálov);
- neoprávneným zásahom, opravou alebo úpravou tovaru osobou bez súhlasu Kraftec;
- mechanickým poškodením, prepravou, pádom, pôsobením vyšších teplôt, agresívnych látok alebo iných vonkajších vplyvov;
- prirodzeným opotrebením tovaru pri jeho používaní;
- použitím tovaru na účely, na ktoré nie je určený, alebo v podmienkach, ktoré Kraftec neuvádza v technickom liste;
- vyššou mocou.
- improper use contrary to instructions or customary use;
- neglected maintenance, cleaning or storage (incl. failure to observe storage conditions for hygroscopic materials);
- unauthorised intervention, repair or modification by a person without Kraftec's consent;
- mechanical damage, transport, fall, exposure to elevated temperatures, aggressive substances or other external factors;
- natural wear and tear in use;
- use of the item for purposes for which it is not intended, or in conditions not stated by Kraftec in the technical sheet;
- force majeure.

10.2 Za vadu sa nepovažujú výrobné a rozmerové odchýlky v rámci tolerancií zverejnených Kraftec, ani vlastnosti tovaru vyplývajúce z povahy zvoleného materiálu alebo výrobnéj technológie, ktoré boli Zákazníkovi známe pred uzavretím zmluvy alebo sú uvedené v technickom liste.

10.2 Manufacturing and dimensional deviations within Kraftec's published tolerances, and characteristics arising from the nature of the selected material or production technology that were known to the Customer before conclusion of the contract or stated in the technical sheet, are not defects.

11. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV (ARS, ODR)

11. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR, ODR)

11.1 Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že Kraftec porušil jeho práva, môže Kraftec požiadať o nápravu. Ak Kraftec na žiadosť odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ARS) podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

11.1 If the Consumer is dissatisfied with the complaint handling or believes Kraftec has violated their rights, the Consumer may ask Kraftec for redress. If Kraftec rejects the request or does not respond within 30 days, the Consumer may submit a request for ADR under Act No. 391/2015 Coll.

11.2 Príslušným subjektom ARS je: Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk, alebo iný oprávnený subjekt zapísaný v zozname Ministerstva hospodárstva SR.

11.2 The competent ADR body is: Slovak Trade Inspection (SOI), Central Inspectorate, Department for International Relations and ADR, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk, or any other authorised body listed by the Ministry of Economy of the Slovak Republic.

11.3 Spotrebiteľ môže využiť aj online platformu na riešenie sporov (ODR) dostupnú na ec.europa.eu/consumers/odr v zmysle nariadenia (EÚ) č. 524/2013.

11.3 The Consumer may also use the EU Online Dispute Resolution platform at ec.europa.eu/consumers/odr under Regulation (EU) No 524/2013.

11.4 ARS sa nevzťahuje na Podnikateľov; B2B spory rieši všeobecný súd alebo iný dohodnutý orgán podľa Zmluvy a VOP.

11.4 ADR does not apply to Businesses; B2B disputes are resolved by the general court or another body agreed in the Contract and GTC.

12. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

12.1 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou VOP Kraftec a je dostupný v sídle Kraftec, v elektronickej forme na webe Kraftec a na vyžiadanie zaslaním e-mailom.

12.2 Kraftec je oprávnený tento Reklamačný poriadok jednostranne meniť a dopĺňať. Na reklamácie uplatnené pred zmenou sa uplatňuje znenie platné v čase uplatnenia.

12.3 Tento Reklamačný poriadok je účinný od 1. 6. 2026 a nahrádzajú predchádzajúce verzie. Verzia: 2.0.

12. FINAL PROVISIONS

12.1 This Complaints Procedure is part of Kraftec's GTC and is available at Kraftec's seat, electronically on Kraftec's website, and on request by email.

12.2 Kraftec may unilaterally amend this Complaints Procedure. Complaints filed before any amendment are governed by the version in force at filing.

12.3 This Complaints Procedure becomes effective on 1 June 2026 and supersedes previous versions. 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.

— KONIEC DOKUMENTU / END OF DOCUMENT —