

## Reklamačný poriadok

(zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

1. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za to, že tovar, ktorý si zakúpil u predávajúceho:
    - a) má požadovanú kvalitu a úžitkové vlastnosti, výrobcom udané prevádzkovo-technické parametre a že ich používanie na určené účely bolo schválené v súlade s príslušnými všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi na území Slovenskej republiky;
    - b) zodpovedajú podľa všeobecne záväzných právnych predpisov tiež zdravotným, hygienickým a iným podmienkam v nich ustanoveným;
    - c) sú bez väd;
    - d) predali sa mu za cenu, ktorú mali v okamihu ponuky a ich predaja a že táto cena sa mu aj správne účtovala.
  2. Zodpovednosť predávajúceho podľa bodu 1 sa v rovnakom rozsahu vzťahuje aj na tovar zakúpený za znížené ceny v rámci cenového zvýhodnenia (akcie), na ktorý sa poskytla zľava z ceny a v rámci ktorej je ich predaj spotrebiteľovi viazaný na splnenie osobitných a s ním dohodnutých podmienok.
  3. Pri predaji je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklady o kúpe tovaru v štruktúre, ktoré sú určené záväzným právnym predpisom. Pokiaľ to povaha tovaru vyžaduje, vydá predávajúci spotrebiteľovi súčasne aj záručný list.
  4. Spotrebiteľ má právo na reklamáciu vady zistenej na zakúpenom tovare pri prevzatí alebo v záručnej dobe.
  5. Právo na reklamáciu vady, ktorú má tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom alebo po čase od prevzatia v záručnej dobe, je spotrebiteľ povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. Ak spotrebiteľ neuplatní u predávajúceho svoje právo na reklamáciu vady v záručnej dobe, toto jeho právo zanikne. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak tieto práva zaniknú.
  6. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré
    - a) existovali pri prevzatí tovaru,
    - b) alebo sa vyskytli po prevzatí tovaru v priebehu záručnej doby.
- Predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za vady,
- a) ktoré vznikli po uplynutí záručnej doby alebo ktoré si spotrebiteľ uplatnil až po jej uplynutí;
  - b) v prípade, ak spotrebiteľ nepreukáže dokladom alebo iným dostatočne dôveryhodným spôsobom, že reklamovaný tovar bol zakúpený u predávajúceho a že dosiaľ neuplynula poskytnutá záručná doba;

c) ktoré spotrebiteľ uplatní po uplynutí záručnej doby, ak nepreukáže predložením záručného listu alebo iným dostatočne dôveryhodným spôsobom, že predávajúcim bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako záručná doba stanovená všeobecne záväzným predpisom;

d) ktoré spôsobil spotrebiteľ alebo iná (tretia) osoba alebo vznikli nezávisle na ich konaní poškodením v situáciách vis maior;

e) ktoré vznikli nesprávnym spôsobom používania, používaním na iné účely než na aké je tovar určený svojím charakterom, svojvoľnými úpravami a opravami;

f) ktoré vznikli v dôsledku nedodržania pokynov a výslovných upozornení pre spotrebiteľ alebo boli spôsobené spotrebiteľom jeho nesprávnym skladovaním, používaním alebo uložením v nevhodnom prostredí.

7. Záručná doba je stanovená na 24 mesiacov a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru spotrebiteľom.
8. Ak je na predanom tovare, jeho obale alebo v návode k nemu priloženom vyznačená iná lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
9. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu z dôvodu jeho vady je záručná doba stanovená na 24 mesiacov, pričom zo záruky sú vyňaté vady, pre ktoré bol tovar za nižšiu cenu predaný.
10. Pri predaji použitého tovaru je záručná doba stanovená na 12 mesiacov.
11. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí v záručnej dobe.
12. Predávajúci môže poskytnúť záruku aj nad rozsah uvedenej záručnej doby. Podmienky jej poskytnutia a rozsah musí byť uvedený na doklade o predaji alebo na záručnom liste.
13. Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy spotrebiteľ uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, od ktorého si bol spotrebiteľ povinný tovar po skončení jeho opravy alebo ukončení reklamačného konania prevziať. Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
14. Predávajúci prijíma reklamáciu vo všetkých svojich prevádzkach, prostredníctvom poverených zamestnancov alebo prostredníctvom vedúcich zamestnancov prevádzok. Výnimku z tohto ustanovenia tvoria reklamácie v prípade doručenia tovaru zásielkou, kedy vzhľadom na poskytovanú službu prijíma predávajúci reklamáciu na adrese uvedenej na sprievodnom doklade k zásielke.
15. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí reklamácie (reklamačný protokol), ktorý obsahuje identifikáciu predávajúceho a spotrebiteľa, názov, množstvo a prípadné príslušenstvo reklamovaného tovaru, opis vady, uplatňované právo spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľom a približný termín jej vybavenia. Aj v prípade, kedy je zrejmé, že reklamácia nebude zo strany predávajúceho uznaná, je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi písomný doklad s dôvodmi, pre ktoré odmietol jej uznanie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o

- uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
16. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
  17. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.
  18. V prípade, že spotrebiteľ riadne uplatní reklamáciu, pričom táto reklamácia povereným zamestnancom alebo vedúcim zamestnancom prevádzky nebola uznaná a súčasne je tu dôvod, pre ktorý sa možno rozumne domnievať, že neuznanie reklamácie je v rozpore s týmto reklamačným poriadkom alebo platnými právnymi predpismi, alebo postup pri jej vybavení bol v rozpore s týmto reklamačným poriadkom, je spotrebiteľ oprávnený zaslať písomnú sťažnosť na spôsob a postup pri vybavení reklamácie priamo do sídla predávajúceho.
  19. Pokiaľ spotrebiteľovi v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku a ustanovení príslušných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar od predávajúceho alebo ho predávajúci preukázateľne vyzve na prevzatie reklamovaného tovaru, je spotrebiteľ povinný prevziať predmet reklamácie bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote do 15 dní odo dňa, v ktorý mu táto povinnosť vznikla. V prípade, ak spotrebiteľ tovar neprevezme, predávajúci nezodpovedá za prípadné poškodenie tovaru.
  20. Reklamáciu môže uplatniť spotrebiteľ ústne, písomne, telefonicky alebo prostriedkami elektronickej komunikácie.
  21. Svoje právo na reklamáciu vady u predávajúceho uplatní spotrebiteľ predložením pokladničného alebo iného účtovného (daňového) dokladu o jeho kúpe, prípadne iných dokladov, vyžiadaných podľa potreby predávajúcim, z ktorých je nepochybne zrejmé, že tento bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu jeho vady ešte neuplynula.
  22. Spotrebiteľ je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady predložiť predávajúcemu spolu s dokladmi podľa predchádzajúceho bodu, tiež u neho zakúpený tovar.
  23. Pri uplatnení reklamácie je predávajúci povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecne záväzných predpisov, na základe ktorých sa spotrebiteľ rozhodne, ktoré z týchto práv si uplatňuje, čím sa určí aj ďalší spôsob vybavenia reklamácie.
  24. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci rozhodne o spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaví:
    - a) ihneď,
    - b) v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
  25. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil:
    - a) počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; predávajúci je povinný poskytnúť

spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácií;

b) ak spotrebiteľ reklamáciu vady uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, poverený zamestnanec alebo vedúci zamestnanec prevádzky, ktorý reklamáciu vybavil, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť údaje, komu môže spotrebiteľ zaslať predmetný tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

26. V prípade oprávnenosti reklamácie a splnenia reklamačných podmienok predávajúci tovar vymení za nový alebo opraví vady tovaru. Ak tak predávajúci nemôže vykonať z dôvodu nedostupnosti tovaru, vráti spotrebiteľovi peniaze.
27. Ak je možné reklamovaný tovar opraviť, ide o vadu, ktorú možno odstrániť, bude tovar opravený v záručnej dobe bezplatne, riadne, včas a bez zbytočného odkladu. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.
28. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady tovaru požadovať jeho výmenu, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
29. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
30. Ak sa na tovare opätovne vyskytla tá istá vada po oprave, alebo väčší počet väd súčasne má spotrebiteľ počas trvania záručnej doby právo na výmenu tohto tovaru alebo vrátenie peňazí. Opätovný výskyt tých istých väd po oprave znamená stav, keď sa rovnaká vada vyskytne po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet väd tovaru sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v jeho riadnom užívaní.
31. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od dátumu prevzatia nového tovaru.
32. Ak predávajúci reklamovaný tovar v záručnej dobe neopraví do 30 dní, tovar sa považuje za neopraviteľný a spotrebiteľ má právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.
33. Pri dodaní tovaru prostredníctvom poštového podniku alebo kuriérom v zmysle príslušných právnych predpisov (sprostredkovateľa služieb doručenia, ďalej len „sprostredkovateľ“) je spotrebiteľ povinný uplatniť reklamáciu a spísať protokol o poškodení preberanej zásielky (napríklad roztrhaná zásielka, poškodený obal, iné známky nešetrného zaobchádzania pri doručovaní a iné) v čase jej prevzatia u sprostredkovateľa alebo odmietnuť prevzatie takto poškodenej zásielky. Ak tak nevykoná v čase jej prevzatia, stráca nárok na uplatnenie reklamácie u predávajúceho z vyššie uvedeného dôvodu.
34. Spotrebiteľ je povinný tovar v zásielke prezrieť bez zbytočného odkladu ihneď po jej prevzatí, dôkladne ho prehliadnuť, s cieľom zistiť jeho poškodenie alebo nekompletnosť a súlad medzi obsahom zásielky a sprievodným dokladom (faktúrou). Vadu z tohto titulu je povinný spotrebiteľ oznámiť predávajúcemu do 48 hodín od

prevzatia zásielky. Prevzatím zásielky sa rozumie jej odovzdanie sprostredkovateľom spotrebiteľovi.

35. Spotrebiteľ je povinný v prípade reklamácie tovaru zaslaného zásielkou oznámiť zistené vady predávajúcemu písomne spolu s uvedením nároku, ktorý si v dôsledku vady uplatňuje. Reklamovaný tovar zašle predávajúcemu súčasne s písomným oznámením (alebo reklamačným protokolom dostupným na internetových stránkach predávajúceho) na adresu uvedenú na sprievodnom doklade (faktúre) alebo si uplatní reklamáciu osobne, na adrese predávajúceho uvedenú na sprievodnom doklade (faktúre).
36. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia, ktorou spotrebiteľ reklamuje vady tovaru, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom, sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, skutočnosťami, ktoré spotrebiteľ vo svojej reklamacii uvádza sa nezakladajú na pravde alebo ak je takáto reklamácia podaná po uplynutí záručnej doby.