

Reklamačný poriadok

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon").

3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

4. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

5. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru so záručným listom a dokladom o zaplatení.

6. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar predávajúcemu na vlastné náklady. Reklamačné konanie tovaru začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- doručenie reklamovaného tovaru do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak

7. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu vo svojom sídle

8. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

9. Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru, v ktorom je povinný presne označiť vady tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona.

10. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď., v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný bezprostredne po rozhodnutí o oprávnenosti reklamácie telefonicky alebo e-mailom.

11. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

12. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný obdobný tovar s porovnateľnými technickými parametrami.

13. Nárok na uplatnenie reklamácie u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- nepredložením dokladu o zaplatení, záručného listu
- neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru

- uplynutím záručnej doby tovaru
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou, zanedbaním starostlivosti o tovar, používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii
- neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby

14. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru
- výmenou tovaru
- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
- písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru

15. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.

16. Záručná doba je 24 mesiacov ak nie je stanovené inak, odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, plyní odo dňa prevzatia tovaru.

17. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

18. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

19. Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné.

20. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

- predávajúci zabezpečí odstránenie vady

21. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu alebo viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- výmenou tovaru za tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov
- v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu

22. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale vada výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, kupujúci má právo na odstránenie vady tovaru prostredníctvom súdu.

Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers_en

Link SOI: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>