

Reklamačný poriadok

Zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. V prípade ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, predávajúci si v zmysle platnej legislatívy uplatňuje právo reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
3. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok.
4. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok, ak nie je pri tovare uvedené inak a tieto reklamačné podmienky sa na uplatnenú reklamáciu nevzťahujú. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia.
5. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
6. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
 1. k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 2. nesprávnym alebo neodborným zaobchádzaním s výrobkom, zaobchádzaním spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 3. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, fyzikálnymi, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru,
 4. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 5. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
 6. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok,
 7. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.
7. Nárok na reklamáciu zaniká:
 1. nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru
 2. neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
 3. plynutím záručnej doby tovaru,
8. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živej pohrome, neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami, poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením. Zodpovednosť za vady sa nevťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
9. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu uvedenú vyššie, avšak nie na dobierku alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú

záslielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a priložiť vyplnený **Reklamačný formulár** spolu s dokladom o kúpe. Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne.

10. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.
11. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr.
12. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie je táto ukončená:
 1. odovzdaním opraveného tovaru,
 2. výmenou tovaru,
 3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
 4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 5. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
 6. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
13. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.13. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:
 1. predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
 2. predávajúci vadný tovar vymení.
14. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 13. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
 1. výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
 2. v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar.
15. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
 1. Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako tri krát.
 2. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.
 3. Pre účely reklamácie sa za dobu, ktorá je považovaná za dobu, počas ktorej nemôže kupujúci riadne užívať tovar doba, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre vady tovaru užívať tovar spolu viac ako 100 dní.
16. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
 1. **pri odstrániteľnej chybe** má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,

2. **pri výskyte neodstrániteľnej chyby**, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) alebo zľavu z ceny.
 3. reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
17. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
 18. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale vada výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie vady tovaru prostredníctvom súdu.
 19. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete že obal je nepoškodený.
 20. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou.