

Reklamačný poriadok (záruka, zodpovednosť za vady, reklamácie)

Kupujúci má právo na bezplatné odstránenie vady, včas a riadne, pokiaľ ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť. Povinnosťou predávajúceho je vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len určitej súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, pokiaľ tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Vymeniť vadný tovar za tovar bez väd môže predávajúci vždy, pokiaľ to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

V prípade iných neodstrániteľných väd, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 8.1. až 8.3. týchto obchodných a reklamačných podmienok) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 8.4. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok) tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho alebo určenej osoby. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Informácie o servisných miestach a určených osobách pre záručný a pozáručný servis poskytne predávajúci kupujúcemu na zadnej strane záručného listu alebo na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok predávajúceho, teda čl. 8. týchto obchodných a reklamačných podmienok. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a 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") v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky

na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ich.

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

Pokiaľ tovar vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho, má kupujúci právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za vady tovaru.

Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho a doručí predáváčemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.1. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho. Predávajúci odporúča tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci.

Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predáváčemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie oznámenia o uplatnení reklamácie kupujúcim, predáváčemu
- b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predáváčemu alebo na to určenej osobe
- c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k reklamovanému tovaru predáváčemu, ak sú tieto údaje nevyhnutné na riadne vybavenie reklamácie

Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predáváčemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.12 písm. a) a c) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predáváčim alebo treťou osobou určenou predáváčim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predáváčemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená tretia osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predáváčemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predáváčemu.

Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predáváčim, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.1. až 8.3. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.4. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný

potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Kupujúci nemá právo uplatniť si právo zodpovednosti za vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný bezvadný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

- a) ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúcemu v súlade s bodom 5.8. týchto reklamačných a obchodných podmienok,
- b) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru,

- c) ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
- d) ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
- e) ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- f) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
- g) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- h) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- i) ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- j) ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

Povinnosťou predávajúceho je vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) výmenou tovaru,
- b) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- c) odovzdaním opraveného tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovvej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná. Zasielané produkty športovej výživy, potraviny v darčekových košoch a krmivá pre zvieratá majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby, v prípade kratšej expiračnej doby kontaktuje predávajúci kupujúceho telefonicky, alebo e-mailom a zásielka je odoslaná iba so súhlasom kupujúceho.

V prípade záručnej opravy tovaru sa predlžuje záručná doba o čas, po ktorý kupujúci nemohol požívať tovar.

V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu.

V prípade odstrániteľnej vady, bude reklamácia vybavená podľa rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:

- a) predávajúci vadný tovar vymení alebo
- b) predávajúci zabezpečí odstránenie vady

Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.

Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- a) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

V prípade neodstrániteľnej vady alebo viac krát opakovanej odstrániteľnej vady, alebo pokiaľ ide o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktorá zamedzuje riadnemu užívaniu tovaru ako bez vady a kupujúci bezodkladne neurčí podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov.

Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 8.14. týchto reklamačných a obchodných podmienok.

Pre účely reklamácie sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.

Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.

Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.1. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonsumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

Ustanovenia čl. 8 týchto reklamačných a obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 2 písm. a) Zákona 102/2014.