

Reklamačný poriadok

**Prevádzkovateľ internetového obchodu [www.vvtech.sk](http://www.vvtech.sk) (predávajúci):**

VVTech, s.r.o., so sídlom Hviezdoslavova 1, 979 01 Rimavská Sobota,

IČO: 36751430, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, Oddiel: Sro,  
Vložka č.: 12800/S,

IČ DPH: SK2022339330, prevádzka Hviezdoslavova 1, 979 01 Rimavská Sobota

[www.vvtech.sk](http://www.vvtech.sk) vvtech@vvtech.sk

V zmysle ustanovenia § 13 a nasl. zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, § 619 až § 627 zák. č.40/64 Zb. v znení neskorších predpisov Občiansky zákonník, vydáva V zmysle ustanovenia § 13 a nasl. zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, § 619 až § 627 zák. č.40/64 Zb. v znení neskorších predpisov Občiansky zákonník, vydáva VVTech, s.r.o., so sídlom Hviezdoslavova 1, 979 01 Rimavská Sobota, tento reklamačný poriadok .

## Hlava prvá

### Rozsah, obsah a platnosť reklamačného poriadku

**Článok 1** Predmetom právnej úpravy tohto reklamačného poriadku je právna úprava rozsahu, podmienok a spôsobu uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady tovaru, na ktorý bola poskytnutá záruka a ktorý si spotrebiteľia zakúpili (ďalej len "kupujúci"), v zmysle platných ustanovení Občianskeho zákonníka o predaji tovaru v obchode, od predávajúceho a určuje miesta, na ktorých si môže kupujúci uplatniť svoje práva zo zodpovednosti za vady predaného tovaru a požiadať o odstránenie vady, ktorá sa na ňom vyskytla po jeho prevzatí v záručnej dobe alebo, ktorú tento mal po jeho prevzatí kupujúcim a s týmto právom zo zodpovednosti za vady súvisiace práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho.

**Článok 2** 1. Podľa ustanovení tohto reklamačného poriadku sú povinní postupovať: kupujúci a prevávajúci pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady tovaru, ktoré kupujúci (spotrebiteľia) nadobudli kúpou z vlastníctva predávajúceho, v jeho internetovej predajni

www.vvtech.sk, pri vybavovaní reklamácií a pri odstraňovaní vady, ktorá sa na nich vyskytla po jeho prevzatí v záručnej dobe a vady, ktorú mal tovar pri prevzatí kupujúcim (Ak z príslušného ustanovenia reklamačného poriadku nevyplýva niečo iné.)

Pod pojmom vada alebo vada, ktorá sa vyskytla po prevzatí v záručnej dobe, sa rozumie aj vada, ktorá existovala v čase prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, že sa príslušné ustanovenie (aj v zmysle predchádzajúcej vety) reklamačného poriadku týka väd existujúcich pri prevzatí tovaru kupujúcim, pod pojmom - záručná doba - sa v ďalšom texte, pokiaľ z príslušného ustanovenia reklamačného poriadku nevyplýva niečo iné, rozumie lehota 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak pri odskúšaní predávaného tovaru, v súlade s platnými právnymi predpismi, a jeho odovzdaní kupujúcemu, je predávaný tovar bez vady, má sa zato, že sa pri uplatňovaní zodpovednosti za vady, jedná o vadu, ktorá sa vyskytla v záručnej lehote po prevzatí tovaru a pri predaji a odovzdaní kupujúcemu bol predaný tovar bez vady. 2. Pri vybavovaní reklamácií – zodpovednosti za vady predaného tovaru – za kupujúceho, podľa predchádzajúceho odstavca, koná reklamačné oddelenie, mail [vvtech@vvtech.sk](mailto:vvtech@vvtech.sk), vo vzťahu ku kupujúcemu, ako aj oprávneným orgánom štátnej správy a záujmovým združeniam občanov na ochranu spotrebiteľov, v zastúpení za obchodnú spoločnosť VVTech, s.r.o., v jej mene a na jej účet.

### Článok 3 Vymedzenie pojmov v nevyhnutnom rozsahu

Pre predchádzanie vzniku výkladových a aplikačných sporov pod pojmmami, ktoré sa používajú v tomto reklamačnom poriadku sa na účely jeho uplatňovania rozumie:

- a) predávajúcim - obchodná spoločnosť VVTech, s.r.o.,
- b) predajným miestom predávajúceho - internetový priestor, doména [www.vvtech.sk](http://www.vvtech.sk)
- c) kupujúcim každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a/ a ods. 2 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, zakúpila tovar od predávajúceho prostredníctvom [www.vvtech.sk](http://www.vvtech.sk) pre svoju osobnú alebo vlastnú potrebu a neuskutočňuje jeho ďalší predaj v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti,
- d) kúpou (predajom) tovaru nadobudnutie vlastníctva tovaru, ktoré nadobudol kupujúci z vlastníctva predávajúceho v zmysle predchádzajúcich ustanovení tohto reklamačného poriadku ako aj výmena tovaru za bezvadný v rámci uplatnenia zodpovednosti za vady predaného tovaru v záručnej dobe.
- e) záručnou opravou oprava, ktorá sa má vykonať alebo sa vykonala v rámci záručnej doby, ktorú poskytol na tovar v záručnom liste k nemu predávajúci alebo jeho výrobca, ak predávajúci na záručnom liste resp. inom doklade, ktorým možno túto skutočnosť v zmysle príslušných ustanovení reklamačného poriadku hodnoverne preukázať, výslovne potvrdil výrobcom uvádzanú dĺžku záručnej doby. Pod pojmom „záručná oprava“ sa rozumie tiež oprava, ktorá sa má vykonať na základe reklamácie vady existujúcej v čase prevzatia tovaru kupujúcim v záručnej dobe ak takáto vada nebola preskúšaním pred odovzdaním tovaru kupujúcemu, vylúčená.
- f) miestom na uplatnenie reklamácie kupujúcim je sídlo predávajúceho prostredníctvom [Rekla mačného formulára](#) publikovaného na [www.vvtech.sk](http://www.vvtech.sk)
- g) tovarom hnutelná alebo nehnuteľná vec, služba, ktorá vykonávaním obchodnej činnosti predávajúceho prechádza z vlastníctva predávajúceho kúpou a predajom, do vlastníctva

kupujúceho (spotrebiteľa.)

h) expiračná doba je doba, do skončenia ktorej je nutné tovar spotrebovať

i) náhrada za poskytnuté plnenie je náhrada, ktorú je oprávnený predávajúci uplatňovať a kupujúci je povinný zaplatiť v prípade, ak kupujúci požaduje pri uplatnení zodpovednosti za vady výmenu veci za novú a vec užíval

### **Hlava druhá □ Zodpovednosť predávajúceho**

#### **Článok 4**

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar, ktorý si kupujúci zakúpil z jej vlastníctva na predajnom mieste predávajúceho, v zmysle článku 3 písm. b) tohto reklamačného poriadku:

a/ má požadovanú kvalitu a deklarované úžitkové vlastnosti, výrobcom udané prevádzkovo-technické parametre a že jeho používanie na účely určené bolo schválené v súlade so všeobecne záväznými predpismi platnými na území Slovenskej republiky.

b/ zodpovedá zdravotným, hygienickým a iným podmienkam podľa ustanovení všeobecne záväzných predpisov,

c/ zakúpený tovar je bez právnych a faktických väd,

d/ zakúpený tovar sa kupujúcemu predal za cenu, ktorú mal v okamihu predaja a kúpy a táto cena sa mu aj správne účtovala. 2. Vadou, na ktorú možno uplatniť reklamáciu, nie je najmä:

a/ reklamácia parametrov vyplývajúcich z obrázkov v internetovom obchode (vzhľad, predom v objednávke nedefinovaná farebnosť, ...). Mnohé z týchto obrázkov sú ilustračné a o tejto skutočnosti sú kupujúci upovedomení v obchodných podmienkach

b/ popisné informačné texty v internetovom obchode, ktoré pre softwérom limitované dĺžky textov popisujú parametre zjednodušene a spravidla pre viac produktov

c/ objemové, rozmerové, hmotnostné a obdobné parametre, pokiaľ nie sú detailne definované, či ide o parameter vrátane alebo bez obalu (tara, netto, ...), vrátane alebo bez nutného príslušenstva (držiaky, remienky, kryty, ...). Tieto údaje uvedené na webe v sú orientačné, nezáväzná a výrobcovia si vyhradzuje právo na zmeny, úpravy a modifikácie, pokiaľ nemajú negatívny vplyv na proklamované technické parametre produktu.

3. Pri predaji tovaru je povinné predajné miesto zaslať kupujúcemu, resp. umožniť mu si stiahnuť elektronickou cestou doklad o kúpe tovaru faktúru, doklad o zaplatení (podľa podmienok predaja) záručný list a návod na použitie tovaru (ak nepostačuje informácia o obsluhu z titulu jednoduchosti a všeobecnej známosti používania) v úradnom jazyku, tovar musí byť označený bezpečnostným upozornením, (pokiaľ si to jeho používanie vyžaduje).

#### **Článok 5**

### **Právo kupujúceho na uplatnenie zodpovednosti za vady**

1. Kupujúci má právo na uplatnenie zodpovednosti za vady - reklamáciu vady zistenej na ním zakúpenom tovare. Toto právo kupujúceho sa však nevzťahuje na vadu tovaru, za ktorú predávajúci nezodpovedá.
2. Ak ide o vadu, ktorú má tovar pri jeho prevzatí kupujúcim, kupujúci je povinný svoje právo na reklamáciu vady ním zakúpeného tovaru uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť prezrieť si zakúpený tovar, najneskoršie však do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak v tejto lehote kupujúci nevytkne vadu tovaru, právo zanikne. Predávaný tovar je považovaný za tovar bez vady pri prevzatí, ak po predvedení kompletnosti a funkčnosti tovaru pri predaji kupujúci tovar prevezme a prejde zodpovednosť za škody na kupujúceho.
3. Kupujúci je povinný prehládnuť tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť po prevzatí zásielky. Ak je zistené mechanické poškodenie obalu tovaru, je kupujúci povinný skontrolovať stav tovaru a v prípade jeho poškodenia vyhotoviť Záznam o poškodení za prítomnosti prepravcu. Neskoršie reklamácie mechanicky poškodeného tovaru už nie je možné uznať.
4. Ak ide o vadu, ktorá neexistovala v čase prevzatia tovaru kupujúcim, a teda sa vyskytla až po šiestich mesiacoch odo dňa prevzatia tovaru, kupujúci je povinný ju vytknúť do 24 mesiacov od jej zistenia, najneskôr však do skončenia záručnej lehoty.
5. Kupujúci je povinný si pred prvým použitím produktu preštudovať návod na obsluhu a záručné podmienky a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.
6. Ak kupujúci neuplatní u predávajúceho svoje právo na uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru u neho zakúpeného v záručnej dobe, toto jeho právo zanikne. Na reklamáciu vady zakúpeného tovaru, ktorú kupujúci uplatní u predávajúceho po uplynutí záručnej doby zakúpeného tovaru, sa neprihliadne.
7. Reklamačné miesto, na ktorom kupujúci uplatnil právo zo zodpovednosti predávajúceho za ním reklamovanú vadu zakúpeného tovaru je povinné vydať spotrebiteľovi písomný doklad potvrdzujúci uplatnenie jeho reklamácie.
8. Doklad podľa bodu 7 tejto hlavy reklamačného poriadku je povinné príslušné predajné miesto vydať kupujúcemu – spotrebiteľovi pri uplatnení jeho reklamácie, a to aj vtedy, ak reklamáci predávajúci nemôže vyhovieť na mieste samom a ihneď alebo v celom rozsahu, ako aj vtedy, ak sa vôbec nevyhovie reklamáci kupujúceho. Podrobnejšie náležitosti tohto dokladu upravuje reklamačný poriadok v článku 14.
9. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

### Článok 6

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady predaného tovaru z jeho vlastníctva, ktoré:
  - a) existovali pri ich prevzatí kupujúcim,
  - b) sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu záručnej doby, ktorú na ne poskytol

kupujúcemu priamo ich výrobca vo svojom záručnom liste k nemu, ak bol tento záručný list alebo bola záručná doba v ňom uvedená výslovne potvrdená predávajúcim.

2. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za vady predaného tovaru, ktoré:

a) nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje poskytnutá záruka podľa bodu 1 z dôvodov ustanovených v článku 7,

b) vznikli po uplynutí záručnej doby alebo, ktoré kupujúci uplatnil až po jej uplynutí,

c) v prípade, ak kupujúci nepreukáže záručným listom alebo iným preukázateľne dôveryhodným spôsobom, že reklamovaný tovar bol kúpený z vlastníctva predávajúceho a že do uplatnenia reklamácie neuplynula záručná doba na tento tovar poskytnutá,

d) kupujúci uplatní reklamáciu po uplynutí záručnej doby vyplývajúcej z článku 8 bodu 1 tohto reklamačného poriadku a ak nepreukáže predložením záručného listu alebo iným preukázateľne dostatočne dôveryhodným spôsobom, že na reklamovaný tovar bola predávajúcim poskytnutá dlhšia záručná doba, ako záručná doba podľa článku 8 bodu 1 tohto reklamačného poriadku.

e) pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru f) spojené s mechanickým poškodením tovaru nezistenom pri preberaní tovaru

g) ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru (expirácii)

h) spojené s porušením ochrannej plomby na tovare

i) spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť

## **Článok 7**

Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru, ktoré po prevzatí tovaru:

1) spôsobil kupujúci alebo iná (tretia) osoba jeho mechanickým alebo iným poškodením alebo, vznikli i nezávisle na ich konaní alebo opomenutí poškodením z vyššej moci,

2) vznikli nesprávnym spôsobom používania v rozpore s návodom na použitie tovaru a pokynmi predávajúceho na podmienky a spôsob používania predaného tovaru, nedovoleným používaním na iné účely než. na aké je predávaný tovar určený svojím charakterom, vlastnosťami alebo jeho používaním v spojitosti s inými zariadeniami, ktoré použitie výrobca alebo predávajúci nepovoľuje alebo neodporúča,

3) vznikli ako dôsledok :

a) svojvoľných úprav a opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku alebo v iných opravovniach ako predávajúcim v záručnom liste určených alebo kupujúcemu iným preukázateľným spôsobom oznámených autorizovaných servisných opravovniach,

b) iných zjavných neodborných zásahov do predaného tovaru alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním s predaným tovarom, ktoré bolo v rozpore s návodom na použitie predaného tovaru, záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozorneniami pre kupujúceho alebo, ak vady boli spôsobené nesprávnym tovaru kupujúcim, nesprávnym používaním alebo uložením vo vlhkom, prašnom, chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí, alebo ich odkladaním alebo uschovávaním na miesta s takýmto prostredím,

c) v ostatných prípadoch vylúčenia zodpovednosti za vady uvedených v záručnom liste alebo návode výrobcu alebo predávajúceho tovaru.

## **Článok 8**

### Lehoty na uplatnenie zodpovednosti za vady

1. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim na predajnom mieste predávajúceho, na ktorom ho zakúpil. Pokiaľ predávajúci v záručnom liste k nemu, prípadne v inom rovnocennom doklade výslovne neposkytol kupujúcemu dlhšiu záručnú dobu, je zákonná záručná doba dvadsaťštyri mesiacov. Pri určenej expiračnej dobe tovaru je záručná doba zhodná s expiračnou dobou, maximálne však 24 mesiacov od predaja tovaru predávajúcim kupujúcemu.

2. Ak je záručná doba poskytnutá na tovar výrobcom dlhšia ako záručná doba uvedená v čl. 8 bode 1 tohto reklamačného poriadku, táto dlhšia záručná doba poskytnutá výrobcom nezakladá žiadne práva kupujúceho voči predávajúcemu na dlhšiu záručnú dobu, ako táto vyplýva z ustanovenia čl. 8 bodu 1 tohto reklamačného poriadku, pokiaľ predávajúci túto dlhšiu záručnú dobu kupujúcemu výslovne nepotvrdí v záručnom liste k predanému tovaru prípadne v inom rovnocennom doklade, a to ani v tom prípade, ak v texte vyhlásenia výrobcu o záruke je o záručnej dobe uvedené, že táto sa vzťahuje aj na ďalšie osoby, ktoré tovar postupne nadobudnú.

3. Predávajúci spravidla nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiada kupujúci, ak to umožňuje povaha tovaru. V tom prípade nahrádza záručný list doklad o kúpe tovaru. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný vydať záručný list. Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, č. registra v ktorom je predávajúci zapísaný, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie zodpovednosti za vady. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

4. Ustanovenia bodov 1 a 2 tohto článku sa primerane vzťahujú aj na ostatné podmienky záruky poskytnutej výrobcom alebo servisným miestom (strediskom).

5. Pri výmene reklamovaného tovaru za nový, začne plynúť od prevzatia vymeneného tovaru nová záručná doba. Výmena len niektorej časti predaného tovaru sa považuje za opravu predaného tovaru.

6. Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy kupujúci uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, od ktorého si bol kupujúci povinný po skončení jeho opravy opravený tovar prevziať.

7. Ak ide o použitú vec, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na kratšej, minimálne však 12 mesačnej záručnej lehote

### Hlava tretia

#### Závazný postup pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady

#### Konanie o reklamácií kupujúceho

### Článok 9

#### Miesto na uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu vady predaného tovaru na tom predajnom mieste predávajúceho, na ktorom tovar zakúpil.
2. Ak je v záručnom liste uvedená spoločnosť určená k vykonaniu opravy a kupujúci nemieni od kúpnej zmluvy odstúpiť, uplatní právo na opravu u spoločnosti určenej k vykonaniu opravy. Tým uplatní právo zo záruky.

### Článok 10

#### Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Kupujúci má právo, ak vybavenie jeho reklamácie si nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie, čo sa posudzuje podľa charakteru uvádzanej vady reklamovaného predaného tovaru alebo vyžiadanie odborného posudku, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie bez zbytočného odkladu.
2. Pri splnení podmienky uvedenej v bode 1 a za predpokladu, že kupujúci uplatní reklamáciu riadnym, v tomto reklamačnom poriadku uvedeným spôsobom a doloží ju tiež potrebnými dokladmi a ním reklamovaným tovarom a splní tiež ostatné podmienky vyžadované týmto reklamačným poriadkom, má nárok na to, aby sa o spôsobe vybavenia jeho reklamácie rozhodlo na mieste jej uplatnenia ihneď.
3. Lehota na vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať kalendárnych dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu predávajúceho nepredložil predajnému miestu, na ktorom reklamáciu uplatnil, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie reklamácie alebo, pokiaľ o jej predĺženie nad túto zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadala kupujúci. Lehota na vybavenie reklamácie sa považuje za dodržanú, ak v jej rámci bol kupujúci informovaný o spôsobe vybavenia resp. o alternatívnych spôsoboch vybavenia reklamácie, z ktorých si môže vybrať v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku a platných právnych predpisov a bol vyzvaný na výkon svojho práva zo zodpovednosti za vady resp. sa mu umožnil výkon jeho práva zo zodpovednosti za vady, ktoré vyplynulo z vybavenia reklamácie.
4. O vybavení reklamácie musí byť kupujúci v 30 dňovej lehote písomne preukázateľným spôsobom informovaný.

### Článok 11

#### Postup pri nedodržaní zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie

Ak nie je možné vybaviť reklamáciu kupujúceho v ustanovenej zákonnej lehote 30 dní v zmysle článku 10 bod 3 alebo, ak táto sa nevybaví do tejto lehoty bez zavinenia alebo žiadosti kupujúceho, je predávajúci povinný po uplynutí tejto lehoty postupovať pri jej vybavení podľa tohto reklamačného poriadku tak, ako keby sa jednalo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

## Článok 12

### Spôsob uplatnenia reklamácie a postup pri jej vybavovaní

1. Svoje právo na reklamáciu vady u predávajúceho zakúpeného tovaru uplatní kupujúci predložením pokladničného alebo iného účtovného dokladu o jeho kúpe a prevzatí, alebo predávajúcim potvrdeného úplného a nepozmeneného záručného listu, z ktorých dokladov je preukázané že reklamovaný tovar bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu jeho vady ešte neuplynula.

2. Kupujúci je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady tovaru, predložiť predávajúcemu spolu s dokladmi podľa predchádzajúceho bodu tiež u neho zakúpený tovar. Na splnení tejto podmienky, ako aj na vrátení kompletného originálneho balenia musí predávajúci trvať vždy, ak kupujúcemu v súlade s ustanovením článku 15 bodu 5 reklamačného poriadku vymení vadný prístroj pre jeho vady za nový.

3. Predávajúci podľa konkrétnych okolností neuzná reklamáciu (nevyhovie reklamáci, ktorú kupujúci:

a) uplatní oneskorene po uplynutí určenej záručnej doby alebo, ak zistenie tejto podmienky z dôvodov na strane kupujúceho nie je možné preto, že tento nepredložil ani jeden z dokladov vyžadovaných pri uplatňovaní reklamácie kupujúcim podľa predchádzajúcich bodov tohto článku alebo iný hodnoverný doklad vystavený predávajúcim alebo predávajúcim potvrdený, ktoré by bezpochyby potvrdzovali, že na ním reklamovaný tovar sa vzťahuje tento reklamačný poriadok, tzn. že ním bol zakúpený u predávajúceho a z jeho majetku alebo, že svoju reklamáciu uplatňuje včas pred uplynutím záručnej lehoty, ktorú mu predávajúci pri kúpe reklamovaného tovaru poskytol alebo tieto skutočnosti nepreukázal iným hodnoverným spôsobom,

b) v prípadoch, v ktorých kupujúci predloží predávajúcemu ním reklamovaný tovar bez niektorej jeho chýbajúcej súčasti alebo ak sa má jednať o jeho výmenu, tiež bez niektorej časti jeho príslušenstva, s ktorým mu bol predaný, alebo tiež bez jeho originálneho obalu v prípadoch uvedených v bode 2,

c) ak sa jedná o vady, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku predávajúci kupujúcemu nezodpovedá z dôvodov v ňom ustanovených alebo vyplývajúcich z platných právnych predpisov.

## Článok 13

Predávajúci neuzná reklamáciu evidentne mechanicky, či inak zničeného alebo zjavne poškodeného a prípadne i evidentne znečisteného (mechanicky, chemicky, či iným spôsobom alebo cudzou látkou) tovaru, pri ktorých je nesporne zrejmé, že ich zničenie, poškodenie alebo znečistenie, nemohla spôsobiť kupujúcim reklamovaná vada tovaru.

## Článok 14

1. Predávajúci je povinný o reklamáci vždy spísať protokol o uplatnení jeho reklamácie, a to aj v prípade, ak z dôvodov ustanovených v tomto reklamačnom poriadku je už od začiatku uplatnenia reklamácie zrejmé, že túto nemôže predávajúci uznať. V prípadoch, v ktorých pôjde o reklamáciu vady, ktorú je predávajúci spôsobilý vybaviť ihneď pri jej uplatnení a na mieste, je predávajúci povinný o tom spísať iba stručný protokol.



2. Vo všetkých ostatných prípadoch je predávajúci v protokole o reklamácií povinný vždy uviesť, popri vyplnení všetkých jeho základných náležitostí vzťahujúcich sa na kupujúceho a na predmet jeho reklamácie a uvedení jeho identifikačných údajov (značka a typ, výrobné číslo, deň uplatnenia reklamácie, stav a kompletnosť preberaného tovaru) a popise vady uvádzanej kupujúcim, tiež v akom mechanickom stave sa tovar od kupujúceho preberá, či na ňom nie sú viditeľné znaky mechanického alebo iného poškodenia, či nechýba niektorá jeho súčasť a či s ním preberá zároveň aj jeho príslušenstvo a v akom rozsahu (popis a počet) a či nezistil na reklamovanom tovare tiež iné vady, než ktoré uviedol kupujúci.

### Článok 15

1. Ak osoba oprávnená na vybavenie reklamácie jej preverení zistí, že reklamácia sa podala kupujúcim včas, v určenej záručnej dobe a že kupujúcim reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá predávajúci, má kupujúci právo, ak sa jedná o:

a/ odstrániteľné vady - aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný odstrániť

- takúto vadu bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v určenej zákonnej lehote  
- kupujúci môže požadovať, aby mu reklamovaný tovar predávajúci namiesto odstránenia vady vymenil a ak sa vada týka len niektorej jeho súčasti, aby sa mu vymenila táto jeho vadná súčasť, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;

- predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

b/ neodstrániteľné vady

- na výmenu ním reklamovaného vadného tovaru alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie ním tovar zaplatenej kúpnej ceny, ak vadu tovaru nemožno odstrániť a táto vada bráni jeho riadnemu užívaniu, ako keby bol bez vady, pokiaľ zároveň tiež vráti predávajúcemu tento vadný tovar,

- na primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného tovaru, ktorú za tovar zaplatil, ak má síce neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní

c/ opakujúce sa vady

- na výmenu ním reklamovaného vadného tovaru za nový alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, ktorú za vadný tovar zaplatil a to aj v prípadoch, keď vada sa dá odstrániť, avšak kupujúci tento nemôže riadne užívať pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre väčší počet väd, ktoré sa na tovare súčasne vyskytli (za väčší počet väd sa považujú minimálne tri samostatné vady), pričom každá z väd bráni v riadnom užívaní veci v oboch prípadoch pod podmienkou, že zároveň tiež predávajúcemu vráti vadný tovar.

2. V prípadoch, v ktorých na základe oprávnenej reklamácie vady tovaru vznikne kupujúcemu právo na jeho výmenu za bezvadný, predávajúci tento vymení za tovar rovnakej značky a typu.

3. Ak predávajúci nemá k dispozícii na výmenu tovar rovnakej značky a typu, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, za ktorú ho od neho kupujúci tovar kúpil pod podmienkou, že kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný tovar predávajúcemu zároveň vráti.

4. Pokiaľ kupujúci nebude súhlasiť s výmenou ním reklamovaného vadného tovaru za bezvadný rovnakej značky, typu a ceny, predávajúci vyplatí kupujúcemu jeho kúpnu cenu, ktorú za reklamovaný tovar zaplatil, ak kupujúci odstúpi od zmluvy a zároveň vráti predávajúcemu reklamovaný vadný tovar.

5. Predávajúci môže vždy, ak sa jedná o vadu tovaru, ktorú uplatnil kupujúci svojou reklamáciou u predávajúceho do troch dní odo dňa jeho kúpy, namiesto odstránenia reklamovanej vady, vymeniť tento za bezvadný tej istej značky a typu.

6. Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je kupujúci povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj vtedy, keď tak kupujúci neurobil.

7. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná lehota odo dňa prevzatia novej veci, alebo odo dňa, kedy bol kupujúci povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.

8. Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorý predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

### Článok 16

1. Pokiaľ kupujúcemu v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku a ustanovení príslušných platných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar po vykonaní opravy alebo výmeny veci alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami tohto reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov vyzve na prevzatie tovaru, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote uvedenej v bode 2 tohto článku, tento tovar od predávajúceho na príslušnom mieste ako toto vyplýva z ustanovení tohto reklamačného poriadku alebo príslušných platných právnych predpisov alebo z výzvy predávajúceho, prevziať.

2. Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 1 tohto článku tovar ani do 15 dní odo dňa, keď mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tovaru, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení §§ 516 a nasl. Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.) v znení neskorších predpisov a vzťahy predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami Obchodného zákonníka a s nimi súvisiacimi ostatnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov.

3. V prípade, že kupujúci neprevezme tovar v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať náklady na zaslanie tovaru kupujúcemu a za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 2€ za každý aj začatý deň uloženia a v prípade, že kupujúci neprevezme uložený tovar v lehote do 15 dní od uplynutia lehoty uvedenej v bode 2 tohto článku, je predávajúci oprávnený v súlade s podmienkami uvedenými v ustanovení § 525 Obchodného zákonníka na účet kupujúceho uložený tovar vhodným spôsobom predať a proti utrženej kúpnej cene započítať celkovú sumu paušálnej

náhrady za vynaložené náklady v zmysle tohto bodu, ako aj ostatné svoje pohľadávky voči kupujúcemu.

### **Článok 17**

1. V prípade vzniku sporu medzi kupujúcim a predávajúcim o spôsobe a rozsahu vybavenia ním uplatnenej zodpovednosti za vady predaného tovaru v záručnej dobe, je reklamačné oddelenie, ktoré reklamáciu vybavovalo povinné ihneď informovať konateľa spoločnosti a právneho zástupcu spoločnosti.

### **Hlava štvrtá**

## **Prechodné, záverečné, spoločné a zrušovacie ustanovenia**

### **Článok 18**

1. Tento reklamačný poriadok neupravuje prípady zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru k prevodu alebo prechodu ktorého z vlastníctva predávajúceho do vlastníctva inej osoby došlo na základe inej právnej skutočnosti, ako ich kúpou (predajom) podľa podmienok v ňom zakotvených, alebo ktoré tejto osobe poskytol predávajúci v súvislosti s ich skúšobným alebo prechodným užívaním a bez toho, aby na túto osobu zároveň prešlo vlastnícke právo k tovaru z predávajúceho.

2. Pri reklamáciách väd tovaru v prípadoch, ktoré má na zreteli bod 1, postupuje osoba v ňom uvedená podľa príslušnej zmluvy alebo inej právnej skutočnosti, na základe ktorej ho získala do užívania ostatné osoby, podľa osobitných postupov, ktoré s nimi predávajúci dohodol.

### **Článok 19**

Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu podľa platných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku, za vady tovaru, ktorý si zakúpili kupujúci od iných predávajúcich.

### **Článok 20**

1. V prípadoch, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom inak, sa uplatňujú príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia Občianskeho zákonníka, zák. č.634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a ďalšie príslušné všeobecné záväzné predpisy.

2. Podľa tohto reklamačného poriadku postupuje reklamačné oddelenie predávajúceho.