

Vážení zákazník

- ak vykonávate nákup tovaru alebo služieb v našom obchode ako fyzická osoba, platí pre vás Reklamačný poriadok uvedený v tomto dokumente nižšie v časti A.,
- ak vykonávate nákup tovaru alebo služieb v našom obchode ako právnická osoba platí pre vás Reklamačný poriadok uvedený v tomto dokumente nižšie v časti B.

ČASŤ A

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Podľa Zákona č. 108/2024 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Zákona č.40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka

1. Kontaktné údaje obchodníka :

- 1.1 Obchodné meno: Zuzana Magulová - handmade by Suzzet
- 1.2 Sídlo: Geromettova 8, 96621 Lovča
- 1.3 IČO: 37396099
- 1.4 Email: zuzana.magulova@gmail.com
- 1.5 Telefónne číslo: +421949317112

2. Vymedzenie niektorých pojmov

2.1 Obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

2.2 Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

2.3 Tovar je akákoľvek hmotná hnutelná vec; tovarom je aj elektrina, voda alebo plyn, ktoré sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a hmotný nosič, ktorý slúži výlučne ako nosič digitálneho obsahu, najmä CD, DVD, USB kľúč a pamäťová karta,

2.4 Služba akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi, vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa,

- 2.5 Produktom tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky,
- 2.6 Prevádzkovateľom online trhu osoba, ktorá prevádzkuje a poskytuje spotrebiteľom online trh, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet,
- 2.7 Trvanlivým médiom prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo obchodníkovi uchovávať informácie adresované spotrebiteľovi alebo obchodníkovi počas doby, ktorá zodpovedá účelu, ktorý plnia tieto informácie, a spôsobom, ktorý umožňuje ich nezmenenú reprodukciu a použitie v budúcnosti, najmä listina, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta a pevný disk počítača,
- 2.8 Predajnou cenou je:
- 2.8.1 konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku produktu alebo za určené množstvo produktu,
 - 2.8.2 celkové náklady za jeden mesiac, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo zmluvu o predplatnom s mesačným zúčtovacím obdobím,
 - 2.8.3 celkové náklady za zúčtovacie obdobie, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo zmluvu o predplatnom s iným ako mesačným zúčtovacím obdobím,
- 2.9 Jednotkovou cenou je konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický tovaru alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji tovaru,
- 2.10 Tovarom predávaným na množstvo tovar, ktorý nie je balený a meria sa alebo váži v prítomnosti spotrebiteľa,
- 2.11 Obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom, dodaním alebo poskytnutím produktu spotrebiteľovi,
- 2.12 Odbornou starostlivosťou úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi a ktorá zodpovedá čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v oblasti činnosti obchodníka,
- 2.13 Kódexom správania dohoda alebo súbor pravidiel, ktoré upravujú správanie obchodníka a ku ktorých dodržiavaniu sa obchodník zaviazal vo vzťahu k jednej alebo viacerým osobitným obchodným praktikám alebo obchodným odvetviám, a nie sú ustanovené zákonom, iným právnym predpisom, rozhodnutím alebo opatrením orgánu verejnej moci,
- 2.14 Spotrebiteľskou organizáciou právnická osoba založená alebo zriadená na účely ochrany spotrebiteľa.

3. Všeobecné podmienky

- 3.1 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na nákup tovaru prostredníctvom e-shopu www.suzzet.sk
- 3.2 Cieľom reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa (tak ako ho definuje § 52 ods. 4 .Občianskeho zákonníka) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv,

3.3 Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) až h) Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzkarni obchodníka a zároveň je zverejnený na internetovej stránke obchodníka Uzavretím kúpnej zmluvy sa stáva tento reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi spotrebiteľom a obchodníkom. V prípade rozporu medzi Obchodnými podmienkami obchodníka a týmto Reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť Reklamačný poriadok.

3.4 Záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ.

3.5 Reklamáciu ako uplatnenie vady tovaru vám však odporúčame oznámiť najneskôr do 2 mesiacov od ich zistenia.

3.6 Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu obchodníka, odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou.

3.7 Tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou.

3.8 Za účelom urýchlenia reklamačného procesu do balíka priložte vyplnený reklamačný protokol, ktorý si prílohou reklamačného poriadku,

4. Právo na uplatnenie reklamácie

4.1 Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru chyba, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

4.2 Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady je spotrebiteľ je povinný predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u obchodníka.

4.3 Ďalej je povinný predložiť originál záručného listu v prípade, že si spotrebiteľ uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom.

4.4 Spotrebiteľ je povinný odovzdať k tovaru aj príslušenstvo k predanému tovaru a v prípade tovaru, pri použití ktorého si zákazník vytvoril osobné konto alebo nastavil heslo, je kupujúci povinný odstrániť obmedzenie prístupu k obsahu zariadenia heslom a súčasne takisto konto zrušiť a uviesť dotknuté zariadenie do pôvodného stavu.

4.5 Spotrebiteľ musí vyplniť [Reklamačný protokol](#) a podpisom vyjadriť súhlas s jeho obsahom a spracúvaním osobných.

4.6 Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.

4.7 Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návodu na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

4.8 Ak ide o vady, za ktoré sa zodpovedá podľa § 502 Zákona č. 108/2024, vadu treba vytknúť do šiestich mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby, ak nie je v záručnom liste určené inak.

4.9 Čas od vytknutia vady až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta. Poskytovateľ záruky je povinný vydať nadobúdateľovi (spotrebiteľovi) potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.“.

4.10 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže nadobúdateľ požadovať jej bezplatné odstránenie. Scudziteľ vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.

4.11 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má nadobúdateľ (spotrebiteľ) právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má nadobúdateľ pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady (chyby) po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať.

4.12 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci, má nadobúdateľ právo na primeranú zľavu z ceny.

4.13 Nadobúdateľ má právo odstúpiť od zmluvy aj vtedy, ak ho scudziteľ (obchodník) výslovne ubezpečil, že vec má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené nadobúdateľom, alebo že vec nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.

4.14 Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady môžu byť pri jednotlivých záväzkoch upravené zákonom alebo dohodnuté účastníkmi inak.

4.15 Nárok zo zodpovednosti za vady je potrebné uplatniť na súde vo všeobecnej premlčacej lehote (§ 101), ktorá začína plynúť odo dňa, keď nadobúdateľ vytkol vadu u scudziteľa.

4.16 Ak zákon ustanovuje, že nadobúdateľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady (aj bez toho, aby vadu vytkol, premlčacia lehota začína plynúť odo dňa plnenia. Ak ide o nepretržité plnenie, premlčacia lehota začína plynúť odo dňa prejavenia vady (chyby) a neuplynie skôr, ako za dva mesiace po tom, čo sa s plnením prestalo.

4.17 Nadobúdateľ má voči scudziteľovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá scudziteľ, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu.

4.18 Nadobúdateľ musí právo uplatniť u scudziteľa najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

4.19 Súd môže nadobúdateľovi na jeho návrh priznať primerané finančné zadosťučinenie, ak svoje práva zo zodpovednosti za vady úspešne uplatnil na súde.“. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vadu vytkol u predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do uplynutia 24 mesiacov od prevzatia veci. Ak v tejto lehote vadu nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady zaniknú.“.

4.20 Ak obchodník pri kúpe tovaru ponúka spotrebiteľovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na spotrebiteľovi, či ponúkaný dar prijme.

4.21 Dar však nie je predaným tovarom, preto obchodník nezodpovedá za jeho prípadné vady.

4.21.1 Ak však obchodník o prípadných vadách daru vie, je povinný na spotrebiteľa pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka).

4.21.2 Ak má dar vady, na ktoré obchodník spotrebiteľa neupozornil, je spotrebiteľ oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka).

4.21.3 Ak spotrebiteľovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je spotrebiteľ povinný vrátiť obchodníkovi všetko, čo podľa zmluvy dostal a tiež to, čo dostal z darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od kúpnej zmluvy, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 a § 52a ods. 2 druhá veta Občianskeho zákonníka).

5. Miesto uplatnenia reklamácie

5.1 Spotrebiteľ môže vytknúť vadu predanej veci v ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka, u inej osoby, o ktorej obchodník oboznámil spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania obchodníka alebo na inej adrese, o ktorej obchodník oboznámil spotrebiteľa pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2 Najlepšie pre spotrebiteľa je reklamovať tovar e-mailom alebo poštou na adrese aktuálneho sídla predávajúceho, uvedenom v článku 1 tohto reklamačného poriadku.

5.3 Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky spoločnosti alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, uplatní právo na opravu u podniku určeného na vykonanie opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.

5.4 Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale spotrebiteľ ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

5.5 Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenu v deň odopretia.

5.6 Obchodník poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

5.7 Písomným potvrdením o vytknutí vady je kópia reklamačného protokolu. Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, obchodník je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy.

5.8 Obchodník vydá o vybavení reklamácie písomný doklad, ktorým je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže obchodník zaslať spotrebiteľovi SMS správu obsahujúcu informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní, prípadne e-mailom, ak ho má k dispozícii.

5.9 Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2.

5.10 Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predávajúceho.

6. Zodpovednosť obchodníka

6.1 Vady predanej veci predaná vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa § 615 Zákona č. 108/2024 alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby, vrátane práv duševného vlastníctva,

6.2 Zodpovednosť za vady predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci,

6.3 Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami,

6.4 Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak :

6.4.1 montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo

6.4.2 montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

6.5 Predávajúci nezodpovedá za vadu veci s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie podľa § 617 ods. 3, ak si kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a

6.5.1 predávajúci oboznámil kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a

6.5.2 nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu,

6.6 Dôkazné bremeno :

6.6.1 Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

6.6.2 Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci nesie dôkazné bremeno, že digitálny obsah dodal alebo digitálnu službu poskytol bez väd počas doby podľa § 619 ods. 2.

6.7 Práva zo zodpovednosti za vady

6.7.1 Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624),

6.7.2 Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti.

6.7.3 Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim,

- 6.7.4 Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, vrátane práva podľa odseku 2, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3. Ustanovenie § 509 sa použije rovnako.
- 6.7.5 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla,
- 6.8 Odstránenie vady
- 6.8.1 Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
- 6.8.2 Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, vrátane okolností podľa odseku 1 druhej vety. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (§ 507 ods. 1) po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
- 6.8.3 Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe podľa § 622 ods.
- 6.8.4 Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
- 6.8.5 Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.
- 6.8.6 Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať.
- 6.8.7 Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci.
- 6.8.8 Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci.
- 6.8.9 Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
- 6.8.10 Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila.
- 6.8.11 Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
- 6.8.12 Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.

- 6.8.13 Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619.
- 6.9 Zl'ava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy
- 6.9.1 Kupujúci má právo na primeranú zl'avu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1, ak :
- 6.9.1.1 *predávajúci vec neopravil ani nevymenil,*
 - 6.9.1.2 *predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6,*
 - 6.9.1.3 *predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2,*
 - 6.9.1.4 *vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,*
 - 6.9.1.5 *vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zl'avu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo*
 - 6.9.1.6 *predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zl'avu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 1 písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.*
- 6.9.2 Zl'ava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
- 6.9.3 Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 1, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.
- 6.9.4 Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
- 6.9.5 Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade
- 6.9.6 s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
- 6.9.7 Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 6.9.8 Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zl'avu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.
- 6.9.9 Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.
- 6.10 Náhrada nákladov predávajúceho:
- 6.10.1 Ak je vada, za ktorú zodpovedá predávajúci, dôsledkom konania alebo opomenutia inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci, vrátane opomenutia dodať aktualizácie pre vec s digitálnymi prvkami, predávajúci má voči tejto osobe právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku vytknutia vady a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady kupujúcim podľa § 621.

6.11 Spotrebiteľská záruka

- 6.11.1 Výrobca [§ 617 ods. 1 písm. d)] alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.
- 6.11.2 Ak výrobca ponúkne spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, kupujúci má počas trvania spotrebiteľskej záruky voči výrobcovi práva na odstránenie vady podľa § 623, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.
- 6.11.3 Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, poskytne kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, v záručnom liste jasným a zrozumiteľným spôsobom uvedie náležitosti podľa § 502 ods. 3 a poučenie, že kupujúci má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté.
- 6.11.4 Porušenie povinnosti výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, podľa odseku 3 nemá vplyv na platnosť spotrebiteľskej záruky.
- 6.11.5 Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy s kupujúcim súvisiacu reklamu zosúladil so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.“
- 6.11.6 Pri predaji tovaru obchodník zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t. j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, obchodníkom, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý obchodník pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.
- 6.11.7 Ak má vec vady (chyby), o ktorých obchodník (scudziteľ) vie, upozorní na ne spotrebiteľa (nadobúdateľa) pred uzavretím zmluvy.
- 6.11.8 Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má chyby, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Obchodník zodpovedá spotrebiteľovi za chyby, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Ak sa chyba prejaví do uplynutia šiestich mesiacov od plnenia, považuje sa za chybu, ktorá existovala už v čase plnenia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo chyby.“
- 6.11.9 Obchodník v takom prípade zodpovedá za chybu bez toho, aby sa museli skúmať podmienky záručnej doby.
- 6.11.10 Obchodník nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak:
- 6.11.10.1 spotrebiteľ chybu tovaru spôsobil sám,*

- 6.11.10.2 *spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o chybe tovaru vedel,*
- 6.11.10.3 *reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru, sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.*
- 6.11.11 Obchodník nezodpovedá za chyby:
- 6.11.11.1 *pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,*
- 6.11.11.2 *ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,*
- 6.11.11.3 *spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,*
- 6.11.11.4 *spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.*
- 6.11.12 O prijatej reklamácií sa musí spotrebiteľovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, ceny, za akú bol tovar zakúpený.
- 6.11.13 Ak spotrebiteľ reklamuje chyby tovaru, je obchodník povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto trojdennej lehoty k rozhodnutiu o reklamácií sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 6.11.14 Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.
- 6.12 Spotrebiteľská záruka z digitálneho plnenia a reklamácie počítačov
- 6.12.1 Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má digitálne plnenie v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania, ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení. Ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva nepretržite zodpovedáme za každú vadu digitálneho plnenia, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas tejto dohodnutej doby.
- 6.12.2 Pri reklamovaní počítača je potrebné, aby spotrebiteľ čestne vyhlásil, že boli dodržané všetky licenčné podmienky a v počítači nie je nainštalovaný nelegálny softvér, v opačnom prípade obchodník nie je povinný prijatú reklamáciu uznať a obchodník v takomto prípade nezodpovedá za škodu.
- 6.12.3 Za vadu spôsobenú nesprávnym prepojením alebo začlenením digitálneho plnenia s vaším hardvérom, softvérom a sieťovými pripojením zodpovedá obchodník len, ak takúto integráciu vykonával alebo bola vykonaná na obchodníkovu zodpovednosť, alebo ak ju spotrebiteľ vykonal nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na integráciu, ktorú mu poskytol obchodník.
- 6.12.4 Obchodník nezodpovedá za vady digitálneho plnenia, ak sú spôsobené výlučne nenainštalovaním aktualizácie, ak si ju spotrebiteľ nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a bol oboznámený s jej dostupnosťou a následkami jej nenainštalovania, a nesprávna inštalácia aktualizácie nebola spôsobená nedostatkami v návode na inštaláciu, ktorý obchodník spotrebiteľovi poskytol.
- 6.12.5 Pri reklamácií počítača dát je zodpovednosťou zákazníka prijať opatrenia, aby nemohlo dôjsť k strate jeho dát alebo neoprávnenému prístupu k nim. Obchodník nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie, či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát, odovzdaných obchodníkovi.

- 6.12.6 O reklamácií obchodník vytaví písomné potvrdenie. V potvrdení bude uvedená lehota, v ktorej obchodník reklamovanú vadu odstráni a ktorá nebude dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady s výnimkou, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť. Ak obchodník odmietneme zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia spotrebiteľovi písomne oznámi. Ak sa vyskytnú vady v digitálnom plnení, obchodník pristúpi k odstráneniu vady, poskytne spotrebiteľovi zľavu z kúpnej ceny, prípadne môže spotrebiteľ odstúpiť zmluvy. Obchodník odstraňuje vady bezplatne v lehote primeranej okolnostiam individuálnej situácie a to tak, aby spotrebiteľovi nespôsobili závažné ťažkosti. Odstránenie vady môžeme obchodník odmietnuť, ak by mu to spôsobovalo neprimerane veľké náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by malo digitálne plnenie bez vady a na závažnosť vady.
- 6.12.7 V prípade reklamácie má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny, ak sa digitálne plnenie dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
- 6.12.7.1 *odstránenie vady nie je možné alebo by nám spôsobilo neprimerané náklady*
 - 6.12.7.2 *sme vadu neodstránili,*
 - 6.12.7.3 *digitálne plnenie má rovnakú vadu napriek snahe vadu odstrániť,*
 - 6.12.7.4 *vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje právo na okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo*
 - 6.12.7.5 *sme vyhlásili alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstránime v primeranej lehote alebo bez toho, aby sme vám spôsobili závažné ťažkosti.*
- 6.12.8 Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty digitálneho plnenia a hodnoty, ktorú by digitálne plnenie malo, ak by bolo bez väd. Ak sa digitálne plnenie dodáva počas dohodnutej doby, spotrebiteľ právo na zľavu z ceny len za čas, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky.
- 6.12.9 Ak sa digitálne plnenie dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny, nemôžete od zmluvy odstúpiť, ak je vada digitálneho plnenia zanedbateľná.
- 6.12.10 Zľavu z ceny alebo v prípade odstúpenia všetky platby prijaté na základe zmluvy vráti obchodník spotrebiteľovi do 14 dní od uplatnenia práva rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri zaplatení ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady, pričom obchodník znáša všetky náklady spojené s úhradou.
- 6.12.11 Spotrebiteľ nie je povinný platiť cenu za čas pred odstúpením od zmluvy, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky. Ak však bolo v zmluve dohodnuté dodávanie digitálneho plnenia nepretržite počas dohodnutej doby, vráti obchodník spotrebiteľovi len pomernú časť zaplatenej ceny za čas, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo požiadavky, a časť ceny, ktorú ste zaplatili vopred za dodávanie digitálneho plnenia za čas po odstúpení od zmluvy.
- 6.12.12 Po odstúpení od zmluvy je spotrebiteľ povinný zdržať sa užívania digitálneho plnenia a jeho poskytovania tretím osobám. Do 14 dní po oznámení spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy môže obchodník požiadať o vrátenie hmotného nosiča, na ktorom sme vám dodal digitálny obsah. Ste nám ho povinný vrátiť na naše náklady a bez zbytočného odkladu po doručení žiadosti.

6.12.13 Po odstúpení od zmluvy môže obchodník zamedziť spotrebiteľovi ďalšie užívanie digitálneho plnenia, najmä zamedziť prístup k digitálnemu plneniu alebo zrušiť užívateľský účet. Spotrebiteľ má právo požiadať obchodníka o všetok obsah, ktorý obchodníkovi poskytol alebo vytvoril pri užívaní digitálneho plnenia s výnimkou obsahu:

6.12.13.1 ktorý nemožno využiť inak ako vo väzbe na digitálne plnenie,

6.12.13.2 sa vzťahuje výlučne na aktivity pri užívaní digitálneho plnenia,

6.12.13.3 alebo je zlúčený s iným obsahom, od ktorého ho nemožno oddeliť vôbec alebo bez vynaloženia neprimeraného úsilia.

6.12.14 Obsah bude spotrebiteľovi sprístupnený v primeranej lehote, bezplatne, v bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.

7. Lehoty na uplatnenie reklamácií

7.1 Obchodník zodpovedá za chyby nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci spotrebiteľom, ak na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba.

7.2 V záručnom liste určí obchodník podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, obchodník, nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

7.3 Ak ide o použitú vec, spotrebiteľ sa s obchodníkom môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

7.4 Obchodník nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiada spotrebiteľ. Na žiadosť spotrebiteľa je obchodník povinný vydať záručný list. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe tovaru. Spotrebiteľovi sa vysvetlí, že k vybaveniu reklamácie postačuje doklad o kúpe.

7.5 Obchodník bude vydávať záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov poskytovaných na vlastné výrobky a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ. Zákon, jeho vykonávací predpis, dohoda účastníkov alebo jednostranné vyhlásenie poskytovateľa záruky môžu ustanoviť, v ktorých prípadoch sa zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytujú do určenej alebo dojednanej doby po splnení.

7.6 Dohodou účastníkov alebo jednostranným vyhlásením poskytovateľa záruky možno určiť zodpovednosť za vady podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon.

7.7 Poskytovateľ záruky vydá o dohode alebo o jednostrannom vyhlásení oprávnenej osobe písomné potvrdenie (ďalej len „záručný list“). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov poskytovateľa záruky, jeho sídlo alebo miesto podnikania, označenie veci, na ktorú sa záruka vzťahuje, podmienky záruky, a postup, ktorý musí oprávnená osoba dodržať, aby dosiahla plnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.“.

7.8 Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:

7.8.1 na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok),

7.8.2 aké plnenie poskytne obchodník (ak sa chyba v poskytnutej záručnej dobe vyskytne – môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezchybný tovar), aké doklady musí spotrebiteľ pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp.

- 7.8.3 aké iné podmienky musí splniť, napr. vrátenie s pôvodným obalom atď., aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.
- 7.9 Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak spotrebiteľ neurobil.
- 7.10 Obchodník je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 7.11 Ak je reklamácia vybavená výmenou chybného tovaru za tovar bez chýb, plynie pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol spotrebiteľ povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.
- 7.12 Ak nie je reklamácia chybného tovaru, za ktorú obchodník zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za chybu zaniká.
- 7.13 V prípade, že si spotrebiteľ nevyzdvihol vec po vybavení reklamácie (maximálne po 30 dňoch od prijatia reklamácie), hoci sa mu vybavenie reklamácie riadne oznámilo doporučeným listom s výzvou na vyzdvihnutie veci, obchodník postupuje nasledovne:
- 7.13.1 po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie reklamácie, ktorá sa spotrebiteľovi určila v predošlej výzve, alebo po uplynutí primeranej lehoty, zašle obchodník spotrebiteľovi druhú výzvu vo forme doporučenej zásielky s doručenkou, aby si vec na príslušnej prevádzke vyzdvihol, a určí sa mu na to primeraná lehota (napr. 1 mesiac od doručenia),
 - 7.13.2 v prípade, že si spotrebiteľ ani po uplynutí tejto lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti) vec nevyzdvihne, môže cca po pol roku (alebo aj skôr podľa odhadu a skladovacích možností príslušnej prevádzky, o čom rozhodne vedúci prevádzky) vec predať,
 - 7.13.3 v prípade, že sa vec predá (ak ide o použitú vec po oprave, je nutné predávať ju so zľavou a možno k nej vyznačiť kratšiu záručnú dobu, minimálne však 12-mesačnú; vymenené veci možno predávať ako nové – za plnú cenu a v plnej záruke), je nutné viesť evidenciu, za akú cenu a kedy sa vec predala,
 - 7.13.4 v prípade, že by sa po lehote na vyzdvihnutie objavil spotrebiteľ, ktorý by žiadal vydanie svojej veci, je nutné mu povedať a preukázať, že bol 2x vyzvaný na vyzdvihnutie veci a z dôvodu, že sa k nej neprihlásil, bola táto vec predaná, pretože obchodník nemôže nevyzdvihnuté veci dlhodobo skladovať; vedúci prevádzky môže ponúknuť spotrebiteľovi, že sa mu vyplatí časť sumy, za ktorú sa vec predala,
- 7.14 Poplatky za skladovanie sa vyberať nebudú.
- 7.15 Spotrebiteľská zmluva o zhotovení veci na zákazku ak je zmluva o zhotovení veci na zákazku spotrebiteľskou zmluvou, podľa ktorej je predmetom zhotovenia akákoľvek hnutelná vec, vrátane veci s digitálnymi prvkami (§ 119a ods. 1), vzťahuje sa na zmluvu úprava spotrebiteľskej kúpnej zmluvy podľa § 613 až 626.“.

8. Reklamácia použitého a chybného tovaru

- 8.1 Pri predaji použitých alebo chybných vecí musí obchodník zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o chybný alebo použitý tovar.
- 8.2 Obchodník má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu ide – táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale veci.

8.3 Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezchybného tovaru.

8.4 Tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale bezchybný tovar.

8.5 Pri použitých a chybných veciach nezodpovedá obchodník za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.

8.6 Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci s výnimkou vady, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

8.7 Pri použitých veciach (napr. predvážací model) obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania a ktoré sa prejavia do jedného roka od dodania (§ 619 ods. 1 a ods. 3 Občianskeho zákonníka).

9. Dodanie predanej veci

9.1 Predávajúci dodá kupujúcemu predanú vec bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy, ak sa strany nedohodli inak.

9.2 Vec je dodaná v okamihu, keď ju prevezme kupujúci alebo ním určená osoba alebo keď ju predávajúci odovzdá prepravcovi, ktorého poveril kupujúci mimo možnosti prepravy, ktoré ponúkol kupujúcemu predávajúci.

9.3 Ak si vec vyžaduje montáž alebo inštaláciu predávajúcim, vec sa považuje za dodanú až dokončením montáže alebo inštalácie.

9.4 Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru vám však odporúčame oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky e-mailom na adresu.

9.5 Neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky alebo mechanického poškodenia výrobku totiž bude možné uznať, len ak preukážete, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia, keďže to predpokladá povaha tejto vady.

9.6 Pri preberaní tovaru je spotrebiteľ povinný skontrolovať:

9.6.1 či mu bol dodaný tovar v súlade s objednávkou,

9.6.2 či mu bol tovar dodaný v množstve v súlade s objednávkou,

9.6.3 či je tovar alebo jeho obal poškodený.

9.7 V prípade, že bol spotrebiteľovi dodaný tovar, ktorý si neobjednal, je spotrebiteľ povinný ihneď, najneskôr do 24 hodín e-mailom kontaktovať predávajúceho. V takom prípade je spotrebiteľ oprávnený tovar neprevziať a s osobou, ktorá tovar dodala, spísať zápis o neprijatí zásielky.

9.8 V prípade ak je balík alebo tovar v ňom uložený javí známky poškodenia, kupujúci môže odmietnuť prevziať zásielku (t. j. kuriérovi povie, že ju z dôvodu poškodenia nepreberie). S dopravcom treba spísať zápis o škode na zásielke. Zároveň kupujúci o danej situácii bezodkladne informuje predávajúceho (e-mailom alebo kontaktným formulárom cez e-shop).

9.9 Vec s digitálnymi prvkami sa považuje za dodanú okamihom, keď je kupujúcemu sprístupnený na stiahnutie a inštaláciu príslušný digitálny obsah alebo digitálna služba, alebo ak ide o nepretržité dodávanie digitálneho obsahu alebo poskytovanie digitálnej služby počas dohodnutej doby, okamihom začatia jeho sprístupňovania kupujúcemu.

9.10 Ak predávajúci nedodá vec včas, kupujúci môže od zmluvy odstúpiť aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1, ak

9.10.1 predávajúci odmietol vec dodať,

- 9.10.2 včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo
- 9.10.3 kupujúci pred uzavretím zmluvy predávajúceho oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.
- 9.11 Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu bez zbytočného odkladu všetko, čo od neho na základe zmluvy dostal.
- 9.12 Nadobudnutie vlastníckeho práva a prechod nebezpečenstva
 - 9.12.1 Vlastnícke právo k predanej veci a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty veci prechádza na kupujúceho okamihom dodania.
 - 9.12.2 Požiadavky na predanú vec
 - 9.12.3 Predaná vec musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616) a všeobecnými požiadavkami (§ 617). Pri veci s digitálnymi prvkami musia spĺňať dohodnuté požiadavky a všeobecné požiadavky aj digitálny obsah a digitálna služba bez ohľadu na to, či ich dodáva alebo poskytuje predávajúci alebo iná osoba.
 - 9.12.4 Vec nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak predávajúci pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil kupujúceho, že určitá vlastnosť veci nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a kupujúci s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.
- 9.13 Dohodnuté požiadavky predaná vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä ak :
 - 9.13.1 zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve,
 - 9.13.2 je vhodná na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil predávajúceho najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým predávajúci súhlasil,
 - 9.13.3 vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „funkčnosť“),
 - 9.13.4 vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom, s ktorými sa vec rovnakého druhu bežne používa, bez potreby zmeny predanej veci, hardvéru alebo softvéru (ďalej len „kompatibilita“), a v zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom odlišnými od tých, s ktorými sa vec rovnakého druhu bežne používa (ďalej len „interoperabilita“),
 - 9.13.5 vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v zmluve,
 - 9.13.6 je dodaná so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve,
 - 9.13.7 je dodaná s návodom na použitie, vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v zmluve, a
 - 9.13.8 sú dodané aktualizácie vymedzené v zmluve, ak ide o vec s digitálnymi prvkami.
- 9.14 Všeobecné požiadavky - predaná vec je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak
 - 9.14.1 je vhodná na všetky účely, na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
 - 9.14.2 zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré predávajúci sprístupnil kupujúcemu pred uzavretím zmluvy,
 - 9.14.3 je dodaná s príslušenstvom, obalom a návodmi, vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať, a

9.14.4 je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami, vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (ďalej len „životnosť“), aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže kupujúci dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predanej veci a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie predávajúceho alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci, vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii veci alebo na jej označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ veci, dovozca veci na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na vec umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie.

9.15 Predávajúci nie je viazaný verejným vyhlásením, ak si z opodstatneného dôvodu nebol vedomý ani nemohol byť vedomý verejného vyhlásenia, do času uzavretia zmluvy bolo verejné vyhlásenie opravené rovnakým alebo porovnateľným spôsobom, akým bolo vyhlásené, alebo rozhodnutie kupujúceho uzavrieť zmluvu nemohlo byť verejným vyhlásením ovplyvnené; dôkazné bremeno o týchto skutočnostiach nesie predávajúci.

9.16 Predávajúci zabezpečí, aby bol kupujúci upovedomený o aktualizáciách, vrátane bezpečnostných aktualizácií, a aby boli kupujúcemu dodané aktualizácie, ktoré sú potrebné na zachovanie súladu predanej veci s digitálnymi prvkami s požiadavkami podľa § 615.

9.17 Ak sa má podľa zmluvy dodať digitálny obsah alebo poskytnúť digitálna služba jednorazovo, dobou podľa odseku 3 je doba, počas ktorej môže kupujúci dôvodne očakávať, že predaná vec bude spĺňať požiadavky podľa § 615 s prihliadnutím na druh a účel veci a digitálnych prvkov, povahu a okolnosti uzavretia zmluvy.

9.18 Ak sa má podľa zmluvy dodávať digitálny obsah alebo poskytnúť digitálna služba nepretržite počas dohodnutej doby, dobou podľa odseku 3 je táto dohodnutá doba, najmenej však dva roky od dodania veci s digitálnymi prvkami.

10. Alternatívne riešenie sporov

10.1 Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi jeho stranami, t. j. medzi spotrebiteľom a obchodníkom.

10.2 Spotrebiteľ môže svoj spor s Obchodníkom riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov,

10.2.1 spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa.

10.2.2 obchodník informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník odpovedal zamietavo na žiadosť podľa odseku 1.

10.2.3 spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

10.3 Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

10.4 Návrh musí obsahovať:

- 10.4.1 meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - 10.4.2 presné označenie predávajúceho,
 - 10.4.3 úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - 10.4.4 označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
 - 10.4.5 dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na obchodníka so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s obchodníkom bol bezvýsledný,
 - 10.4.6 vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g)
- 10.5 K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Ak ide o spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže už v návrhu uviesť svoj súhlas so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby podľa § 15 ods. 7.
- 10.6 Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ak pravidlá alternatívneho riešenia sporov subjektu alternatívneho riešenia sporov neustanovujú inak. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je dostupný na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 10.7 Ak návrh neobsahuje uvedené náležitosti alebo ak k nemu nie sú priložené doklady potrebné na jeho posúdenie, subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne informuje spotrebiteľa o tom, aké má návrh nedostatky, akým spôsobom majú byť odstránené a vyzve ho, aby neúplný alebo nezrozumiteľný návrh doplnil v lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní. Subjekt alternatívneho riešenia sporov zároveň spotrebiteľa poučí o následkoch nedoplnenia návrhu v určenej lehote. Subjekt alternatívneho riešenia sporov neuplatní postup podľa prvej vety, ak sú dané dôvody na odmietnutie návrhu podľa § 13 ods. 2. Ak spotrebiteľ napriek výzve podľa § 12 ods. 6 svoj návrh v určenej lehote nedoplní a pre tento nedostatok nemožno pokračovať v alternatívnom riešení sporu, subjekt alternatívneho riešenia sporov návrh odmietne.
- 10.8 Subjekt alternatívneho riešenia sporov odmietne návrh aj vtedy, ak
- 10.8.1 nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý oprávnená právnická osoba nemá zapísaný v zozname,
 - 10.8.2 vo veci, ktorej sa návrh týka, bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) alebo písm. g)
 - 10.8.3 je návrh neopodstatnený,
 - 10.8.4 je návrh šikanózný
 - 10.8.5 je návrh anonymný,
 - 10.8.6 požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu.
- 10.9 Neopodstatneným návrhom podľa písm. c) je najmä návrh, z ktorého je po dôkladnom posúdení návrhu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, ide o opakovaný návrh v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti, alebo ak spotrebiteľ pred začatím alternatívneho riešenia sporu vyhlási, že viac nemá záujem o alternatívne riešenie sporu.

10.10 Šikanóznym návrhom podľa písm. d) je opakované podanie, ktoré už bolo subjektom alternatívneho riešenia sporov najmenej dvakrát odmietnuté a ktoré neobsahuje žiadne nové skutočnosti, ktoré by odôvodňovali iný postup ako odmietnutie návrhu.

10.11 Ak z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak

10.11.1 spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa

10.11.1.1 doručenia zamietavej odpovede obchodníka na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo

10.11.1.2 márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal obchodníkovi žiadosť o nápravu, na ktorú obchodník neodpovedal,

10.11.2 sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s obchodníkom,

10.11.3 vyšliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,

10.11.4 sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,

10.11.5 je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.

10.12 Odmietnutie návrhu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia subjekt alternatívneho riešenia sporov najneskôr do troch týždňov od doručenia návrhu oznámi spotrebiteľovi; to neplatí, ak ide o anonymný návrh.

10.13 Výzva na úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu:

10.13.1 Subjekt alternatívneho riešenia sporov po doručení úplného návrhu a zistení, že nie je daný dôvod na odmietnutie návrhu podľa § 13 ods. 2 alebo ak neodmietne návrh podľa § 13 ods. 5, písomne vyzve spotrebiteľa na úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, ak subjekt alternatívneho riešenia sporov účtuje spotrebiteľovi poplatok.

10.13.2 Subjekt alternatívneho riešenia sporov odloží návrh, ak spotrebiteľ neuhradí poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v lehote, ktorú určí subjekt alternatívneho riešenia sporov vo výzve podľa odseku 1, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní odo dňa doručenia výzvy.

10.14 Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

10.15 Obchodník je povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť :

10.15.1 vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu,

10.15.2 na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

10.16 Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže počas alternatívneho riešenia sporu požiadať o súčinnosť aj tretiu osobu, ak jej vyjadrenie môže mať význam pre priebeh alebo výsledok alternatívneho riešenia sporu;

10.17 V odôvodnených prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe žiadosti obchodníka alebo tretej osoby, ktorú požiadal o súčinnosť predĺžiť, najviac však o 30 dní.

10.18 Ak obchodník neposkytne subjektu alternatívneho riešenia sporov súčinnosť a orgán kontroly mu uloží sankciu podľa § 27 ods. 2, subjekt alternatívneho riešenia sporov je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania obchodníka zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

10.19 Pri spore zo zodpovednosti za vady môže subjekt alternatívneho riešenia sporov navrhnúť stranám sporu zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby ku skutkovým otázkam sporu.

10.20 Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže so súhlasom strán sporu určiť osobu odborne spôsobilú ak sa strany sporu nedohodli na konkrétnej osobe. Subjekt alternatívneho riešenia sporov pri voľbe prihliada na hospodárnosť, odbornú spôsobilosť a nezávislosť osoby.

10.21 Náklady na zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby znáša obchodník, ak sa strany sporu výslovne nedohodli inak. Ak vyjadrenie odborne spôsobilej osoby je v prospech strany sporu, ktorá uhradila náklady na zabezpečenie vyjadrenia odborne spôsobilej osoby, má nárok na náhradu týchto nákladov voči druhej strane sporu.

10.22 Subjekt alternatívneho riešenia sporov pri ukončení alternatívneho riešenia sporu prihliadne na neopodstatnený nesúhlas niektorej zo strán sporu so zabezpečením vyjadrenia odborne spôsobilej osoby.

10.23 Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže na nevyhnutný čas prerušiť alternatívne riešenie sporu, ak

10.23.1 má vedomosť, že obchodník pripravuje alebo podal návrh dobrovoľného opatrenia podľa osobitného predpisu vo veci, ktorej sa alternatívne riešenie sporu týka,

10.23.2 má vedomosť o prebiehajúcom výkone dohľadu alebo o konaní o porušení povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa vo veci, ktorej sa alternatívne riešenie sporu týka, a ktorého výsledok by mohol prispieť k zmierlivému vyriešeniu sporu.

10.24 Subjekt alternatívneho riešenia sporov preruší alternatívne riešenie sporu zaslaním písomného oznámenia o prerušení alternatívneho riešenia sporu stranám sporu.

10.25 Subjekt alternatívneho riešenia sporov pokračuje v alternatívnom riešení sporu bezodkladne po odpadnutí dôvodu na prerušenie alternatívneho riešenia sporu, po oboznámení sa s novou skutočnosťou, ktorá má význam pre pokračovanie v alternatívnom riešení sporu alebo na žiadosť strany sporu. Subjekt alternatívneho riešenia sporov písomne oznámi stranám sporu pokračovanie alternatívneho riešenia sporu najneskôr pri prvom úkone, ktorý vykoná voči strane sporu po ukončení prerušenia alternatívneho riešenia sporu.

10.26 Ďalšie informácie o podmienkach alternatívneho riešenia sporov nájde spotrebiteľ v zákone NR SR č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (www.slov-lex.sk) a na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov.

10.27 Príslušným orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, na ktorú sa môže Spotrebiteľ obrátiť alebo iný subjekt, ktorý sa nachádza v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1>

10.28 Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

10.29 Spotrebiteľ môže spor medzi ním a Obchodníkom riešiť aj prostredníctvom ODR platformy. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme ODR alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

11. Záverečné ustanovenia

11.1 Ustanovenie žiadneho zákona neukladá povinnosť predávajúcemu poskytnúť náhradný tovar spotrebiteľovi, počas doby vybavenia reklamácie.

11.2 Žiaden právny predpis neukladá kupujúcemu povinnosť, aby si odkladal originál obalu, ani aby ho predložil pri reklamácií vadného výrobku a zároveň žiadny právny predpis nedáva predávajúcemu právo, požadovať od kupujúceho pri reklamácií predloženie pôvodného obalu. Niektoré skupiny tovarov si však vyžadujú mimoriadnu opatrnosť pri manipulácii, nakoľko bez obalu sa môžu poškodiť nárazom, vlhkom, klopením, stohovaním, premiestňovaním a pod. O tom musí predávajúci kupujúceho vopred písomne informovať, napr. v záručnom liste, kúpnej zmluve a pod. Obchodník musí prijať reklamovaný tovar do reklamačného konania bez originálneho obalu.

11.3 Hlavné vlastnosti produktu sú uvedené pri produkte alebo s nimi oboznámi spotrebiteľa priamo obchodník.

11.4 Za vadu veci sa považuje neexistencia takej vlastnosti veci, ktorá sa u veci určitého druhu a veku všeobecne predpokladá a v dôsledku ktorej je možnosť využitia veci podstatne znížená. Životnosť batériových článkov je 12 mesiacov. Za vadu nemožno považovať, ak vyplýva už z povahy veci, že jej životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia (napríklad pri vreckovej batérii). V tomto prípade záruka kupujúcemu zabezpečuje, že môže vec kedykoľvek v záručnej dobe použiť, avšak len po dobu, ktorá vyplýva z povahy veci alebo technickej normy alebo ktorá je na nej vyznačená ako doba životnosti (funkcie). Informácia o obmedzení životnosti, pokiaľ sa nejedná o všeobecne známu vlastnosť, musí byť prístupná kupujúcemu napr. formou odvolávky na technickú normu, uvedením na predávanej veci a pod.

11.5 Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

11.6 Názov a adresa orgánu dozoru:

Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj

Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1

Odbor výkonu dohľadu

bb@soi.sk

tel. č. 048/412 49 69, 048/415 18 71

11.7 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 01.10.2024

ČASŤ B

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Podľa Zákona č. 108/2024 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Zákona č.513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

pre podnikateľov a osoby zapísané v obchodnom registri, osoby, ktoré podnikajú na základe živnostenského alebo iného oprávnenia, osoby, ktoré vykonávajú poľnohospodársku výrobu a sú zapísané do evidencie podľa osobitného predpisu,

1. Kontaktné údaje obchodníka :

- 1.1 Obchodné meno: Zuzana Magulová - handmade by Suzzet
- 1.2 Sídlo: Geromettova 8, 96621 Lovča
- 1.3 IČO: 37396099
- 1.4 Email: zuzana.magulova@gmail.com
- 1.5 Telefónne číslo: +421949317112

2. Vymedzenie niektorých pojmov

2.1 Obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti s kúpnu zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

2.2 Kupujúcim je právnická osoba, zapísaná v obchodnom registri, osoba, ktorá podniká na základe živnostenského alebo iného oprávnenia, osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu,

2.3 Tovar ja akákoľvek hmotná huteľná vec; tovarom je aj elektrina, voda alebo plyn, ktoré sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a hmotný nosič, ktorý slúži výlučne ako nosič digitálneho obsahu, najmä CD, DVD, USB kľúč a pamäťová karta,

2.4 Služba akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný kupujúcemu, vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa,

2.5 Produktom tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky,

2.6 Prevádzkovateľom online trhu osoba, ktorá prevádzkuje a poskytuje spotrebiteľom online trh, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet,

2.7 Trvanlivým médiom prostriedok, ktorý umožňuje kupujúcemu alebo obchodníkovi uchovávať informácie adresované kupujúcemu alebo obchodníkovi počas doby, ktorá zodpovedá účelu, ktorý plnia tieto informácie, a spôsobom, ktorý umožňuje ich nezmenenú reprodukciu a použitie v budúcnosti, najmä listina, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta a pevný disk počítača,

2.8 Predajnou cenou je:

- 2.8.1 konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku produktu alebo za určené množstvo produktu,

- 2.8.2 celkové náklady za jeden mesiac, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo zmluvu o predplatnom s mesačným zúčtovacím obdobím,
- 2.8.3 celkové náklady za zúčtovacie obdobie, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo zmluvu o predplatnom s iným ako mesačným zúčtovacím obdobím,
- 2.9 Jednotkovou cenou je konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický tovaru alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji tovaru,
- 2.10 Tovarom predávaným na množstvo tovar, ktorý nie je balený a meria sa alebo váži v prítomnosti kupujúceho,
- 2.11 Obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom, dodaním alebo poskytnutím produktu kupujúcemu,
- 2.12 Odbornou starostlivosťou úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka pri konaní vo vzťahu k kupujúcemu a ktorá zodpovedá čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v oblasti činnosti obchodníka,

3. Nároky z väd tovaru

- 3.1 Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru chyba, má kupujúci právo vadu reklamovať pre rozpor so kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou,).
- 3.2 Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady je kupujúci je povinný predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u obchodníka.
- 3.3 Ďalej je povinný predložiť originál záručného listu v prípade, že si kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom,
- 3.4 Kupujúci je povinný odovzdať k tovaru aj príslušenstvo k predanému tovaru a v prípade tovaru, pri použití ktorého si zákazník vytvoril osobné konto alebo nastavil heslo, je kupujúci povinný odstrániť obmedzenie prístupu k obsahu zariadenia heslom a súčasne takéto konto zrušiť a uviesť dotknuté zariadenie do pôvodného stavu,
- 3.5 Poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamačného protokolu povereným pracovníkom. a podpisom vyjadriť súhlas s jeho obsahom s pracúvaním osobných údajov.
- 3.6 Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návodu na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.
- 3.7 Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom (§ 345 ods. 2 Obchodného zákonníka) môže kupujúci:
 - 3.7.1 požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
 - 3.7.2 požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
 - 3.7.3 požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
 - 3.7.4 odstúpiť od zmluvy.

3.8 Voľba medzi nárokmi kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

3.9 Ak kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej, má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

3.10 Popri uvedených nárokoch má kupujúci nárok aj na náhradu škody, ako aj na zmluvnú pokutu, ak je dojednaná.

3.11 Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

3.12 Dokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar a odstrániť právne vady tovaru. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru; zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.

3.13 Ak kupujúci požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel predávajúcemu, uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú pokutu, ibaže predávajúci oznámi kupujúcemu, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote.

3.14 Dokiaľ kupujúci neurčí lehotu alebo neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže predávajúci oznámiť kupujúcemu, že vady odstráni v určitej lehote. Ak kupujúci bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámi predávajúcemu svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinok určenia lehoty .

3.15 Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote, môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, ak upozorní predávajúceho na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určení lehoty alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže kupujúci bez súhlasu predávajúceho meniť.

3.16 Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať, aby mu na jeho náklady kupujúci vrátil vymieňaný tovar v stave, v akom sa mu dodal.

3.17 Nárok na zľavu z kúpnej ceny zodpovedá rozdielu medzi hodnotou, ktorú by mal tovar bez väd, a hodnotou, ktorú mal tovar dodaný s vadami, pričom pre určenie hodnôt je rozhodujúci čas, v ktorom sa malo uskutočniť riadne plnenie.

3.18 Kupujúci môže o zľavu znížiť kúpnu cenu platenú predávajúcemu; ak kúpna cena bola už zaplatená, môže kupujúci požadovať jej vrátenie do výšky zľavy spolu s úrokmi dojednanými v zmluve.

3.19 Ak vada nebola včas oznámená (§ 428 ods. 1 a § 435 ods. 1 Obchodného zákonníka), môže kupujúci iba so súhlasom predávajúceho vykonať práva podľa odseku 2 alebo použiť právo na zľavu na započítanie s pohľadávkou predávajúceho. Toto obmedzenie neplatí, ak predávajúci o vadách vedel v čase dodania tovaru; pri právnych vadách je rozhodujúca doba ustanovená v § 435 ods. 1.

3.20 Do doby odstránenia vád nie je kupujúci povinný platiť časť kúpnej ceny, ktorá by zodpovedala jeho nároku na zľavu, ak by vady neboli odstránené.

3.21 Nároky z vád tovaru sa nedotýkajú nároku na náhradu škody alebo na zmluvnú pokutu. Kupujúci, ktorému vznikol nárok na zľavu z kúpnej ceny, nie je oprávnený požadovať náhradu zisku ušlého v dôsledku nedostatku vlastnosti tovaru, na ktorý sa zľava vzťahuje.

3.22 Uspokojenie, ktoré možno dosiahnuť uplatnením niektorého z nárokov z vád tovaru podľa § 436 a 437 Obchodného zákonníka, nemožno dosiahnuť uplatnením nároku z iného právneho dôvodu.

3.23 Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ak vady včas neoznámil predávajúcemu.

3.24 Účinky odstúpenia od zmluvy nevzniknú alebo zaniknú, ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave, v akom ho dostal.

3.25 Ustanovenie však neplatí,

3.25.1 ak nemožnosť vrátenia tovaru v stave tam uvedenom nie je spôsobená konaním alebo opomenutím kupujúceho, alebo

3.25.2 ak k zmene stavu tovaru došlo v dôsledku prehliadky riadne vykonanej za účelom zistenia vád tovaru.

3.26 Ustanovenie takisto neplatí, ak pred objavením vád kupujúci tovar alebo jeho časť predal alebo tovar úplne alebo sčasti spotreboval alebo ho pozmenil pri jeho obvyklom použití. V tomto prípade je povinný vrátiť nepredaný alebo nespotrebovaný tovar alebo pozmenený tovar a poskytnúť predávajúcemu náhradu do výšky, v ktorej mal z uvedeného použitia tovaru prospech.

4. Miesto uplatnenia reklamácie

4.1 Kupujúci uplatňuje reklamáciu na sídle obchodníka uvedenom v článku 1.

4.2 Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky spoločnosti alebo v mieste pre kupujúceho bližšom a kupujúci nemieni od kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, uplatní právo na opravu u podniku určeného na vykonanie opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.

4.3 Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale kupujúci ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 12-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

5. Vady tovaru

5.1 Ak obchodník poruší povinnosti ustanovené v § 420 Obchodného zákonníka, má tovar vady. Za vady tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje zmluva, a vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru.

5.2 Ak z prepravného dokladu, dokladu o odovzdaní tovaru alebo z vyhlásenia predávajúceho vyplýva, že dodáva tovar v menšom množstve alebo len časť tovaru, nevzťahujú sa na chýbajúci tovar ustanovenia o vadách tovaru.

5.3 Ak sa podľa zmluvy použili pri výrobe tovaru veci, ktoré odovzdal kupujúci, nezodpovedá predávajúci za vady tovaru, ktoré boli spôsobené použitím týchto vecí, ak predávajúci pri vynaložení odbornej starostlivosti nemohol odhaliť nevhodnosť týchto vecí pre výrobu tovaru alebo na ňu kupujúceho upozornil, ale kupujúci trval na ich použití.

5.4 Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých kupujúci v čase uzavretia zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré tovar mal mať podľa zmluvy.

5.5 Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo záruky za akosť tovaru tým nie sú dotknuté.

5.6 Predávajúci zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po dobe uvedenej v odseku 1, ak je spôsobená porušením jeho povinností.

5.7 Ak predávajúci dodá tovar so súhlasom kupujúceho pred dobou určenou na jeho dodanie, môže až do tejto doby dodať chýbajúcu časť alebo chýbajúce množstvo dodaného tovaru alebo dodať náhradný tovar za dodaný vadný tovar alebo vady dodaného tovaru opraviť, ak výkon tohto práva nespôsobí kupujúcemu neprimerané ťažkosti alebo neprimerané výdavky. Kupujúcemu je však zachovaný nárok na náhradu škody.

5.8 Kupujúci je povinný prezrieť tovar podľa možnosti čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare, pričom sa prihliadne na povahu tovaru.

5.9 Ak zmluva určuje odoslanie tovaru predávajúcim, môže sa prehliadka odložiť až do doby, keď je tovar dopravený do miesta určenia. Ak je však tovar smerovaný počas prepravy do iného miesta určenia alebo ho kupujúci znova odosiela bez toho, aby mal kupujúci možnosť primeranú povahe tovaru si ho prezrieť, a v čase uzavretia zmluvy predávajúci vedel alebo musel vedieť o možnosti takej zmeny miesta určenia alebo takého opätovného odoslania, prehliadka sa môže odložiť až do doby, keď je tovar dopravený do nového miesta určenia.

5.10 Ak kupujúci tovar neprezrie alebo nezariadi, aby sa prezrel v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare.

5.11 Právo kupujúceho z väd tovaru sa nemôže priznať v súdnom konaní, ak kupujúci nepodá správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom, čo

5.11.1 kupujúci vady zistil,

5.11.2 kupujúci pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, ktorú je povinný uskutočniť podľa § 427 ods. 1 a 2, alebo

5.11.3 sa vady mohli zistiť neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do dvoch rokov od doby dodania tovaru, prípadne od dôjdenia tovaru do miesta určenia určeného v zmluve. Pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, platí namiesto tejto lehoty záručná doba.

6. Záruka za akosť

6.1 Zárukou za akosť tovaru preberá predávajúci písomne záväzok, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti.

6.2 V prípade uplatnenia reklamácie je štandardná zmluvná záruka pri kúpe tovaru dĺžke 12 mesiacov (pokiaľ zo záručného listu výrobcu dotknutého tovaru nevyplýva iná záručná doba);

6.3 Prevzatie záväzku zo záruky môže vyplývať zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho, najmä vo forme záručného listu. Účinky prevzatia tohto záväzku má aj vyznačenie dĺžky záručnej doby alebo doby trvanlivosti alebo použiteľnosti dodaného tovaru na jeho obale. Ak je v zmluve alebo v záručnom vyhlásení predávajúceho uvedená odlišná záručná doba, platí táto doba.

6.4 Ak z obsahu zmluvy alebo záručného vyhlásenia nevyplýva niečo iné, začína záručná doba plynúť odo dňa dodania tovaru. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa dôjdenia tovaru do miesta určenia. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

6.5 Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci plnil svoj záväzok.

6.6 Pre vady tovaru, na ktoré sa vzťahuje záruka, platia tiež ustanovenia § 426 až 428 a § 436 až 441 Obchodného zákonníka.

7. Lehoty na uplatnenie reklamácií

7.1 Kupujúci sa zaväzuje si tovar vizuálne skontrolovať ihneď pri prevzatí. Kupujúci má nárok tovar neprevziať, ak je na ňom alebo na jeho obale viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný. V takomto prípade je vždy povinný spísať so zamestnancom prepravnej spoločnosti, ktorá mu dodanie tovaru zabezpečila, protokol o škode/reklamácií a zásielku odmietnuť prevziať. Mechanické poškodenie výrobku v neporušenom obale je nutné nahlásiť do 24 hodín od prevzatia zásielky a výrobok nepoužívať. Neskoršie reklamácie tohto charakteru nemusia byť akceptované.

7.2 Pri uplatnení nárokov z väd tovaru podľa § 436 a nasl. Obchodného zákonníka v platnom znení (tzn. práva na odstránenie väd dodaním náhradného resp. chýbajúceho tovaru, opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné, primeranú zľavu alebo odstúpenie od objednávky) kupujúci prinesie reklamovaný kompletný tovar vrátane originál faktúry. Toto ustanovenie sa neaplikuje v prípade dodania elektronického obsahu inak, ako na hmotnom nosiči.

7.3 Obchodník nezodpovedá za vady, ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach (najmä chemicky agresívne, prašné, vlhké prostredie, v silnom magnetickom poli a pod.), zásahom do výrobku inou ako oprávnenou osobou (autorizovaným servisom), alebo ktoré boli spôsobené živelnou pohromou alebo nesprávnym napájacím napätím. Obchodník rovnako nezodpovedá za vady elektronického obsahu; v takom prípade za vady elektronického obsahu zodpovedá výrobca/poskytovateľ užívateľských práv k elektronickému obsahu.

7.4 V záručnom liste určí obchodník podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 12 mesiacov, obchodník, nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

7.5 Ak ide o použitú vec, kupujúci sa s obchodníkom môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

7.6 Obchodník nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadajú kupujúci. Na žiadosť kupujúceho je obchodník povinný vydať záručný list. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať kupujúcemu doklad o kúpe tovaru. Kupujúcemu sa vysvetlí, že k vybaveniu reklamácie postačuje doklad o kúpe.

7.7 Obchodník bude vydávať záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov poskytovaných na vlastné výrobky a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ. Zákon, jeho vykonávací predpis, dohoda účastníkov alebo jednostranné vyhlásenie poskytovateľa záruky môžu ustanoviť, v ktorých prípadoch sa zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytujú do určenej alebo dojednanej doby po splnení.

7.8 Dohodou účastníkov alebo jednostranným vyhlásením poskytovateľa záruky možno určiť zodpovednosť za vady podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon.

7.9 Poskytovateľ záruky vydá o dohode alebo o jednostrannom vyhlásení oprávnenej osobe písomné potvrdenie (ďalej len „záručný list“). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov poskytovateľa záruky, jeho sídlo alebo miesto podnikania, označenie veci, na ktorú sa záruka vzťahuje, podmienky záruky, a postup, ktorý musí oprávnená osoba dodržať, aby dosiahla plnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.“.

7.10 Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:

7.10.1 na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok),

7.10.2 aké plnenie poskytne obchodník (ak sa chyba v poskytnutej záručnej dobe vyskytne – môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezchybný tovar), aké doklady musí kupujúci pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp.

7.10.3 aké iné podmienky musí splniť, napr. vrátenie s pôvodným obalom atď., aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.

7.11 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 v prípade, že tak kupujúci neurobil.

7.12 Obchodník je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

7.13 Ak je reklamácia vybavená výmenou chybného tovaru za tovar bez chýb, plyní pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol kupujúci povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.

7.14 Ak nie je reklamácia chybného tovaru, za ktorú obchodník zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za chybu zaniká.

7.15 V prípade, že si kupujúci nevyzdvihol vec po vybavení reklamácie (maximálne po 30 dňoch od prijatia reklamácie), hoci sa mu vybavenie reklamácie riadne oznámilo doporučeným listom s výzvou na vyzdvihnutie veci, obchodník postupuje nasledovne:

7.15.1 po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie reklamácie, ktorá sa kupujúcemu určila v predošlej výzve, alebo po uplynutí primeranej lehoty, zašle obchodník kupujúcemu druhú výzvu vo forme doporučenej zásielky s doručenkou, aby si vec na príslušnej prevádzke vyzdvihol, a určí sa mu na to primeraná lehota (napr. 1 mesiac od doručenia),

7.15.2 v prípade, že si kupujúci ani po uplynutí tejto lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti) vec nevyzdvihne, môže cca po pol roku (alebo aj skôr podľa odhadu a skladovacích možností príslušnej prevádzky, o čom rozhodne vedúci prevádzky) vec predať,

- 7.15.3 v prípade, že sa vec predá (ak ide o použitú vec po oprave, je nutné predávať ju so zľavou a možno k nej vyznačiť kratšiu záručnú dobu, minimálne však 12-mesačnú; vymenené veci možno predávať ako nové – za plnú cenu a v plnej záruke), je nutné viesť evidenciu, za akú cenu a kedy sa vec predala,
- 7.15.4 v prípade, že by sa po lehote na vyzdvihnutie objavil kupujúci, ktorý by žiadal vydanie svojej veci, je nutné mu povedať a preukázať, že bol 2x vyzvaný na vyzdvihnutie veci a z dôvodu, že sa k nej neprihlásil, bola táto vec predaná, pretože obchodník nemôže nevyzdvihnuté veci dlhodobo skladovať; vedúci prevádzky môže ponúknuť kupujúcemu, že sa mu vyplatí časť sumy, za ktorú sa vec predala,
- 7.16 Poplatky za skladovanie sa vyberať nebudú.

8. Reklamácia použitého a chybného tovaru

- 8.1 Pri predaji použitých alebo chybných vecí musí obchodník zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o chybný alebo použitý tovar. Obchodník má povinnosť upozorniť kupujúceho, o akú vadu ide – táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale veci.
- 8.2 Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezchybného tovaru.
- 8.3 Tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale bezchybný tovar.
- 8.4 Pri použitých a chybných veciach nezodpovedá obchodník za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dohodnutá nižšia cena.

9. Dodanie tovaru

- 9.1 Ak obchodník nie je povinný podľa zmluvy dodať tovar v určitom mieste, uskutočňuje sa dodanie tovaru jeho odovzdaním prvému dopravcovi na prepravu pre kupujúceho, ak zmluva určuje odoslanie tovaru predávajúcim. Predávajúci umožní kupujúcemu uplatniť práva z prepravnej zmluvy voči dopravcovi, pokiaľ tieto práva nemá kupujúci na základe prepravnej zmluvy.
- 9.2 Ak zmluva nemá ustanovenie o odoslaní tovaru obchodníkom a tovar je v zmluve jednotlivo určený alebo určený podľa druhu, ale má byť dodaný z určitých zásob alebo sa má vyrobiť, a strany v čase uzavretia zmluvy vedeli, kde sa nachádza alebo kde sa má vyrobiť, uskutočňuje sa dodanie, keď sa kupujúcemu umožní nakladať s tovarom v tomto mieste.
- 9.3 V prípadoch, na ktoré sa nevzťahujú odseky 9.1 a 9.6 splní obchodník povinnosť dodať tovar tým, že umožní kupujúcemu nakladať s tovarom v mieste, kde má predávajúci svoje sídlo alebo miesto podnikania, prípadne bydlisko alebo organizačnú zložku, ak predávajúci jej miesto včas kupujúcemu oznámi.
- 9.4 Ak sa dodanie tovaru uskutočňuje jeho odoslaním a tovar odovzdávaný dopravcovi nie je zjavne a dostatočne označený ako zásielka pre kupujúceho, nastanú účinky dodania, len keď obchodník bez zbytočného odkladu oznámi kupujúcemu odoslanie tovaru a odoslaný tovar v oznámení bližšie určí. Ak tak obchodník neurobí, uskutočňuje sa dodanie až odovzdaním tovaru dopravcom kupujúcemu.
- 9.5 Obchodník je povinný dodať tovar:
- 9.5.1 v deň, ktorý je v zmluve určený alebo určený spôsobom určeným v zmluve,

9.5.2 kedykoľvek počas lehoty, ktorá je v zmluve určená alebo určená spôsobom určeným v zmluve, ibaže zo zmluvy alebo z účelu zmluvy, ktorý bol predávajúcemu známy pri uzavretí zmluvy, vyplýva, že dobu dodania v rámci tejto lehoty určuje kupujúci.

9.6 Ak zo zmluvy nevyplýva niečo iné, začína lehota, v ktorej sa má tovar dodať, plynúť odo dňa uzavretia zmluvy. Ak však podľa zmluvy má kupujúci splniť určité povinnosti ešte pred dodaním tovaru (napr. predložiť nákresy potrebné na výrobu tovaru, zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť alebo zabezpečiť jej zaplatenie), začína táto lehota plynúť až odo dňa splnenia tejto povinnosti.

9.7 Ak obchodník dodá tovar pred určenou dobou, je kupujúci oprávnený tovar prevziať alebo ho odmietnuť.

9.8 Pokiaľ z obchodných zvyklostí alebo z ustálenej predchádzajúcej praxe medzi stranami nevyplýva niečo iné, rozumie sa pre určenie času plnenia v zmluve výrazom:

9.8.1 „začiatkom obdobia“ prvých 10 dní tohto obdobia,

9.8.2 „v polovici mesiaca“ od 10. do 20. dňa mesiaca,

9.8.3 „v polovici štvrtroka“ druhý mesiac štvrtroka,

9.8.4 „koncom obdobia“ posledných 10 dní obdobia,

9.8.5 „ihneď“ pri potravinách a surovinách do dvoch dní, pri strojárskych výrobkoch 10 dní, pri ostatnom tovare päť dní.

9.9 Ak nie je doba dodania tovaru dohodnutá, je obchodník povinný bez vyzvania kupujúceho dodať tovar v primeranej lehote s prihliadnutím na povahu tovaru a na miesto dodania.

10. Záverečné ustanovenie

10.1 Ustanovenie žiadneho zákona neukladá povinnosť obchodníkovi poskytnúť náhradný tovar kupujúcemu, počas doby vybavenia reklamácie.

10.2 Žiaden právny predpis neukladá kupujúcemu povinnosť, aby si odkladal originál obalu, ani aby ho predložil pri reklamácií vadného výrobku a zároveň žiadny právny predpis nedáva predávajúcemu právo, požadovať od kupujúceho pri reklamácií predloženie pôvodného obalu. Niektoré skupiny tovarov si však vyžadujú mimoriadnu opatrnosť pri manipulácii, nakoľko bez obalu sa môžu poškodiť nárazom, vlhkom, klopením, stohovaním, premiestňovaním a pod. O tom musí predávajúci kupujúceho vopred písomne informovať, napr. v záručnom liste, kúpnej zmluve a pod. Obchodník musí prijať reklamovaný tovar do reklamačného konania bez originálneho obalu.

10.3 Hlavné vlastnosti produktu sú uvedené pri produkte alebo s nimi oboznámi kupujúceho priamo obchodník.

10.4 Za vadu veci sa považuje neexistencia takej vlastnosti veci, ktorá sa u veci určitého druhu a veku všeobecne predpokladá a v dôsledku ktorej je možnosť využitia veci podstatne znížená. Za vadu nemožno považovať, ak vyplýva už z povahy veci, že jej životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia (napríklad pri vreckovej batérii). V tomto prípade záruka kupujúcemu zabezpečuje, že môže vec kedykoľvek v záručnej dobe použiť, avšak len po dobu, ktorá vyplýva z povahy veci alebo technickej normy alebo ktorá je na nej vyznačená ako doba životnosti (funkcie). Informácia o obmedzení životnosti, pokiaľ sa nejedná o všeobecne známu vlastnosť, musí byť prístupná kupujúcemu napr. formou odvolávky na technickú normu, uvedením na predávanej veci a pod.

10.5 Na vzťahy neupravené reklamačným poriadkom sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Zákona č.372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, Zákona č.513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

10.6 Vzťahy dvoch podnikateľských subjektov sú riešené v ustanoveniach Obchodného zákonníka a nespádajú do kompetencie SOI. Pôsobnosť SOI je vo výkone kontroly na vnútornom trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa (fyzickej osoby).

9.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 01.10.2024.

Príloha č. 2

REKLAMAČNÝ PROTOKOL č.

Meno: Priezvisko:

Trvalý pobyt, ulica, číslo: Štát:

Telefónne číslo: e-mail adresa:

Názov služby (presný popis o aký kurz ide):

Reklamovaný tovar (služba) /výrobné číslo:.....

Dátum nákupu (Dátum vystavenia faktúry):

Dôvod reklamácie:

- správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovanú službu,
 - kvalita tovaru alebo poskytovanej služby,
- (popis vady tovaru alebo služby, označenie a spôsob akým sa vada prejavuje)

.....
.....
.....

Časové vymedzenie, kedy došlo k obmedzeniu kvality tovaru alebo poskytnutej služby:

Dátum: Čas: deň v týždni:

Spôsob akým si chcete uplatniť reklamáciu:

- odstránením vady poskytovanej služby alebo tovaru
- výmenou tovaru alebo služby za inú: akú?:
- vrátením ceny zaplatenej za poskytovanú službu alebo tovar:

Vyplnený reklamačný protokol je zároveň potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie.

Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie,

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Poučenie o ochrane osobných údajov:

Vaše osobné údaje získavame od vás a budú spracúvané v rozsahu potrebnom na plnenie povinností vyplývajúcich z osobitného predpisu: č. 108/2024 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa. Bez poskytnutia osobných údajov nie je možné vybaviť reklamáciu. Právnym základom spracúvania Vašich osobných údajov je podľa §13 odst.1 písmeno c) spracúvanie je nevyhnutné podľa osobitného predpisu Zákona č.18/2018 Z.z.. Ako Dotknutá osoba máte právo : požadovať prístup k svojim o.ú., na opravu o.ú. , na vymazanie o.ú. , obmedzenie spracovania o.ú. , namietať spracúvanie o.ú. ,na prenosnosť o.ú. , podať návrh na začatie konania podľa §100 zákona č.18/2018 Z.z. Ďalšie informácie sa nachádzajú na webovej stránke alebo prevádzkarni prevádzkovateľa

