

Reklamačný poriadok

Chcem vyplniť reklamačný formulár

8. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

8.1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Pri použití tovaru sa môžu zmluvné strany dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti obchodníka za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania tovaru. Ak sa vada prejaví do uplynutia tejto doby, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase dodania. To neplatí ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

8.2. Ak obchodník zodpovedá za vadu predaného tovaru, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623 Občianskeho zákonníka), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624 Občianskeho zákonníka).

8.3. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia doby zodpovednosti obchodníka za vady.

8.4. Obchodník alebo určená osoba poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. V potvrdení o vytknutí vady uvedie obchodník lehotu, v ktorej bude vada odstránená. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

8.5. Obchodník alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o vytknutí vady tovaru vo vhodnej forme zvolenej obchodníkom, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť vytknuté vady tovaru a ešte raz poučiť kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 a § 624 Občianskeho zákonníka.

8.6. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný, alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

8.7. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže kupujúci požadovať jej bezplatné odstránenie. Obchodník vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý obchodník potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady.

8.8. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si s ohľadom na všetky okolnosti vyžadovali neprimerané náklady.

8.9. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní tovar obchodníkovi alebo ním určenej osobe.

8.10. Obchodník dodá opravený tovar alebo náhradný tovar kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevzme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník tovar predať. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru.

8.11. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru.

8.12. 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 obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

8.13. Kupujúci má voči obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Kupujúci musí svoje právo uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

8.14. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak obchodník tovar neopravil ani nevymenil, alebo obchodník odmietol vadu odstrániť na základe bodu 8.8. alebo má tovar rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru, alebo je vada tak závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny, resp. odstúpenie od zmluvy, alebo obchodník vyhlásil, resp. je to z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

8.15. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých tovarov, kupujúci môže odstúpiť od nej len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatným tovarom môže odstúpiť od zmluvy len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné tovary bez vadného tovaru.

8.16. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 8.14., ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady, alebo ak je vada zanedbateľná.

8.17. Obchodník po odstúpení od zmluvy kupujúcim a vrátení tovaru späť obchodníkovi, vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru alebo po preukázaní, že kupujúci tovar zaslal obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Obchodník vráti kúpnu cenu alebo vyplatí zľavu kupujúcemu rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, pokiaľ kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady.

8.18. Na vybavovanie zodpovednosti za vady sa vzťahuje čl. 8. týchto obchodných podmienok. Kupujúci bol riadne oboznámený a informovaný o podmienkach a spôsobe uplatňovania zodpovednosti za vady tovaru vrátane údajov o tom, kde možno zodpovednosť za vady uplatniť tak, že umiestnil tieto obchodné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka a kupujúci mal možnosť si ich v čase pred odoslaním objednávky prečítať.

8.19. Zodpovednosť za vady sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od obchodníka prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka.

8.20. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť zodpovednosť za vady v prevádzkarni obchodníka alebo u určenej osoby tak, že doručí tovar do prevádzkarne obchodníka alebo prevádzkarne určenej osoby a doručí obchodníkovi, resp. určenej osobe prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo (ďalej len „Oznámenie o vytknutí vady“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie zodpovednosti za vady, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka. Obchodník odporúča tovar pri jeho zasielaní poistiť. Zásielky na dobierku obchodník ani určená osoba nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o vytknutí vady pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje. Zoznam určených osôb je uvedený na príslušnej podstránke elektronického obchodu alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť obchodník.

8.21. Konanie týkajúce sa zodpovednosti za vady tovaru, ktorý sa dá doručiť obchodníkovi začína

dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie Oznámenia o vytknutí vady tovaru obchodníkovi alebo určenej osobe,
- b) doručenie tovaru od kupujúceho obchodníkovi alebo určenej osobe.

8.22. Ak je predmetom vytknutia vady tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť obchodníkovi alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienky podľa bodu 8.21. písm. a) týchto obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky tovaru obchodníkom alebo treťou osobou určenou obchodníkom. Konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť obchodníkovi alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však obchodník alebo ním určená tretia osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 pracovných dní od doručenia Oznámenia o vytknutí vady obchodníkovi, konanie začína dňom doručenia Oznámenia obchodníkovi.

8.23. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného tovaru alebo náhradného tovaru, ak si to výmena alebo oprava tovaru vyžaduje.

8.24. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou, alebo inštaláciou tovaru, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby v zmysle § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka.

8.25. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť obchodníkovi, resp. oprávnenej osobe. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je obchodník alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia vytknutia zodpovednosti za vady.

8.26. Zodpovednosť sa nevzťahuje na vady, na základe ktorých si kupujúci s obchodníkom v dobe uzatvárania zmluvy dohodli zníženú cenu a o ktorých s prihliadnutím k tejto okolnosti musel kupujúci vedieť.

8.27. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru:

- a) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti obchodníka za vadu tovaru do uplynutia doby zodpovednosti obchodníka za vady tovaru,
- b) ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
- c) ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
- d) ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- e) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii (napr. návode na montáž, návode na údržbu) alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
- f) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- g) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- h) ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- i) ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

Ak zásielka nie je kompletná, resp. ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi obchodníka v súlade s bodom 5.9.. týchto obchodných podmienok, neskoršie vytknutie vady tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že vytknuté vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim.

8.28. O výsledku vybavenia vytknutia zodpovednosti za vady bude obchodník informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení vytknutia zodpovednosti za vady.

8.29. Zasielané tovary športovej výživy, potraviny v darčkových košoch a krmivá pre zvieratá majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby, v prípade kratšej expiračnej doby kontaktuje obchodník kupujúceho telefonicky, alebo e-mailom a zásielka je odoslaná iba so súhlasom kupujúceho.

8.30. Vybavenie uplatnenej zodpovednosti za vady sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o vytknutí vady a v potvrdení o vytknutí vady tovaru podľa bodu 8.5.. týchto obchodných podmienok.

8.31. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal obchodníka o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.1. týchto obchodných podmienok skonzumované a bez ohľadu na výsledok konania o zodpovednosti za vady bude prípadné opätovné vytknutie tej istej jedinečnej vady (nie vady rovnakého druhu) bez predloženia znaleckého odborného posudku alebo odborného stanoviska vydanými akreditovanou, autorizovanou alebo notifikovanou osobou, zamietnuté.

8.32. Ustanovenia čl. 8. týchto obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka.