

## REKLAMAČNÝ PORIADOK



SPOLOČNOSŤ BAUSAD SPOL. S R.O., SO SÍDLOM ŠTEFÁNIKOVA 81, 085 01 BARDEJOV, IČO: 3172 7671, IČ DPH: SK 2020510030, ZAPÍSANÁ V OBCHODNOM REGISTRI OKRESNÉHO SÚDU PREŠOV, ODDIEL: SRO, VLOŽKA Č.: 3048/P, PREVÁDZKA ROŽŇAVSKÁ 1, 831 04 BRATISLAVA, KONAJÚC NAJMÄ AKO PREDÁVAJÚCI PRI UZATVÁRANÍ A PLNENÍ SPOTREBITEĽSKEJ ZMLUVY V RÁMCI PREDMETU SVOJEJ PODNIKATEĽSKEJ ČINNOSTI, VYDÁVA V SÚLADE S USTANOVENÍM § 18 ZÁKONA O OCHRANE SPOTREBITEĽA A OBČIANSKYM ZÁKONNÍKOM, TENTO REKLAMAČNÝ PORIADOK.

ÚLOHOU REKLAMAČNÉHO PORIADKU JE INFORMOVAŤ KUPUJÚCEHO O PODMIENKACH A SPÔSOBE REKLAMÁCIE TOVAROV ALEBO SLUŽIEB A PRÁC, VRÁTANE ÚDAJOV O TOM, KDE MÔŽE KUPUJÚCI REKLAMÁCIU UPLATNIŤ, AKO AJ VYKONÁVANÍ OPRÁV TOVARU.

ZÁRUČNÉ PODMIENKY SÚ SÚČASŤOU OSOBNÉHO DOKUMENTU.

TENTO REKLAMAČNÝ PORIADOK JE VYPRACOVANÝ V SÚLADE A NA ZÁKLADE PRÁVNÝCH PREDPISOV SLOVENSKEJ REPUBLIKY A EÚ.

Prosím, prečítajte si dôkladne a starostlivo tento Reklamačný poriadok. Jeho ustanovenia sú pre Vás bez výhrad záväzná. Ak máte akékoľvek otázky súvisiace s týmto Reklamačným poriadkom alebo potrebujete bližšie objasniť alebo vysvetliť niektoré jeho ustanovenia, prosíme kontaktujte nás a prekonzultujte ich s nami. Tento Reklamačný poriadok je podľa ustanovenia § 18 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom a dostupnom mieste na prevádzke Predávajúceho, a zároveň je Kupujúcemu dostupný na webovom sídle Predávajúceho [www.bausad.sk](http://www.bausad.sk).

## ZOZNAM POUŽITÝCH PRÁVNÝCH PREDPISOV

V tomto Reklamačnom poriadku sú použité nasledovné právne predpisy, ktoré sa v texte objavujú.

**Občiansky zákonník** – Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

**Obchodný zákonník** – Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

**Zákon o ochrane spotrebiteľa** – Zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

**Zákon o ochrane osobných údajov** – Zákon č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

## POJMY A DEFINÍCIE

V tomto Reklamačnom poriadku sa nachádzajú uvedené výrazy v každej gramatickej podobe, tvare a čísle s uvedeným významom:

**Predávajúci** – je právnická osoba Bausad spol. s r.o., so sídlom Štefánikova 81, 085 01 Bardejov, IČO: 3172 7671, IČ DPH: SK 2020510030, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel: sro, vložka č.: 3048/p, prevádzka Rožňavská 1, 831 04 Bratislava, ktorá dodáva a predáva Tovar a/alebo Služby a práce.

**Kupujúci** – je fyzická alebo právnická osoba – spotrebiteľ, ktorá uzatvorila s Predávajúcim Kúpnu zmluvu alebo akúkoľvek inú zmluvu, ktorej predmetom je dodanie alebo predaj Tovar, zhotovenie vecí a/alebo poskytnutie a vykonanie Služieb a prác.

**Objednávka** – je písomné vymedzenie Tovar a/alebo Služieb, ktoré sa majú dodať a/alebo veci, ktorá sa má zhotoviť podľa špecifikácií daných Kupujúcim. Slúži ako podklad pre určenie predbežnej ceny (cenovej ponuky) Tovar a/alebo Služieb a prác, a pre následné vykonanie (za)meriania a obhliadku miesta, kam je Tovar určený a/alebo miesta, s ktorým súvisí vykonanie objednaných Služieb a prác. Objednávka má podobu listinnej objednávky alebo elektronickej objednávky prostredníctvom emailu. Objednávka musí čo najpresnejšie vymedzovať Tovar a/alebo Služby a práce, ktoré má Predávajúci Kupujúcemu dodať a/alebo poskytnúť.

**Elektronická komunikácia** – predstavuje komunikáciu medzi stranami prostredníctvom emailu alebo faxu. Telefonická komunikácia sa považuje za elektronickú komunikáciu iba v prípade, ak to VOP alebo Zmluvná dokumentácia pripúšťajú.

**Protokol o reklamácii** – je formulár, ktorý doručí Kupujúci Predávajúcemu v súlade s týmto Reklamačným poriadkom, prostredníctvom ktorého uplatňuje Kupujúci Reklamáciu, t.j. začína reklamačné konanie, a zároveň predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie.

Protokol o reklamácií musí obsahovať:

- Evidenčné číslo reklamácie
- Číslo Objednávky, resp. číslo daňového dokladu
- Identifikačné údaje Kupujúceho (meno a priezvisko, adresa, telefónne číslo, email)
- Identifikačné údaje Predávajúceho (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, resp. email, meno a priezvisko osoby vybavujúcej Reklamáciu v mene Predávajúceho)
- Dátum zaslania Protokolu Predávajúcemu, resp. dátum vystavenia Protokolu
- Dátum zakúpenia Tvaru a/alebo Služby a práce
- Tvar a jeho špecifikácia, prípadne výrobné číslo ak ho Tvar obsahuje
- Popis vady
- Právo požadované Kupujúcim v súlade s § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka
- Miesto, kde sa Tvar nachádza a/alebo kde sa nachádza Tvar, v súvislosti s ktorým bola poskytnutá Služba a práca
- Zoznam a názov príloh

Prílohami Protokolu o reklamácií sú:

- Doklady preukazujúce, že Kupujúci kúpil reklamovaný Tvar od Predávajúceho alebo že mu Predávajúci poskytol reklamovanú Službu a prácu. Dokladmi preukazujúcimi túto skutočnosť sú:
  - Záručný list, ak bol vydaný a doklad o kúpe (faktúra vrátane dokladu o zaplatení Tvaru alebo iný daňový doklad), alebo
  - Doklad o kúpe (faktúra vrátane dokladu o zaplatení Tvaru alebo iný daňový doklad) a odovzdávací protokol/dodací list.
- Fotodokumentácia.

**Protokol o vybavení reklamácie** – vydáva ho Predávajúci ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie jedným zo spôsobov podľa tohto Reklamačného poriadku a v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky. Protokol o vybavení reklamácie musí obsahovať:

- Evidenčné číslo reklamácie

- Identifikačné údaje Kupujúceho (meno a priezvisko, adresa, telefónne číslo, email)
- Identifikačné údaje Predávajúceho (obchodné meno, sídlo, IČO, telefónne číslo, resp. email, meno a priezvisko osoby vybavujúcej Reklamáciu v mene Predávajúceho)
- Dátum začatia reklamačného konania
- Spôsob vybavenia reklamácie
- Odborné posúdenie v prípade, kedy je povinný Predávajúci takého odborné posúdenie zabezpečiť
- Informáciu, komu môže Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, zaslať Tvar na odborné posúdenie, v prípade, že Reklamáciu uplatňuje Spotrebiteľ po 12 mesiacoch od kúpy Tvaru.

**Reklamačný poriadok** – je to tento samostatný dokument, ktorý upravuje postup Predávajúceho a Kupujúceho pri Reklamácii Tvaru a/alebo Služieb a prác v prípade, že napriek všetkému úsiliu Predávajúceho o zachovanie vysokej kvality ponúkaného Tvaru a Služieb a prác, vznikne na strane Kupujúceho oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady.

**Reklamácia** – je podnet Kupujúceho adresovaný Predávajúcemu, ktorým sa Kupujúci domáha práva a nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady Tvaru a/alebo Služieb a prác a/alebo práva a nároku vyplývajúceho zo záruky poskytnutej Predávajúcim, pričom reklamovaná závada trvá v čase uplatnenia reklamácie. Kupujúci postupuje v prípade reklamácie podľa Reklamačného poriadku a Záručných podmienok. Cieľom reklamačného procesu je predovšetkým dosiahnuť, aby boli zistené závady odstránené.

**Služby a práce** – sú všetky Služby a práce vykonávané v súvislosti s Tvarom Predávajúceho. Najmä (ale nielen) inštalácia, úprava, údržba, vykládka, oprava alebo demontáž na základe Objednávky alebo Reklamácie uplatnenej v záručnej dobe, ako aj ďalšie Služby a práce ako interiérové návrhy alebo vizualizácie poskytnuté Predávajúcim pre Kupujúceho na základe jeho požiadaviek v listinnej alebo elektronickej forme, ktoré Predávajúci poskytol Kupujúcemu a s ktorých vykonaníach a poskytnutím Predávajúci súhlasil.

**Spotrebiteľ** – je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Na túto osobu sa vzťahujú príslušné zákonné ustanovenia o ochrane spotrebiteľa.

**Tovar** – je všetok sortiment z aktuálnej ponuky Predávajúceho. Môže sa podľa uváženia či dostupnosti meniť.

**Všeobecné záručné podmienky** – sú to Záručné podmienky, ktoré vydal Predávajúci a ktoré sa vzťahujú a uplatňujú jednotne na všetok Tovar a/alebo Služby a práce.

**Všeobecná záručná doba** – je v zmysle Občianskeho zákonníka 24 mesiacov, t.j. 2 roky. Vzťahuje sa na predaj nového (nepoužitého) Tovarú kúpeného v kamennom obchode, prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku (internet, katalóg, telefón, elektronická pošta a pod.). Tiež platí aj pri zhotovení veci na zákazku (na základe Zmluvy o dielo alebo Objednávky na práce).

**Záručná doba** – je doba, počas ktorej Predávajúci poskytuje Kupujúcemu Záruku. Začína plynúť prevzatím Tovarú Kupujúcim (alebo osobou ním poverenou) alebo dňom, kedy tak mal urobiť alebo vykonaním Služieb a prác, pokiaľ Záručné podmienky neustanovujú inak.

**Záručné podmienky** – predstavujú podmienky, za ktorých Predávajúci poskytuje Kupujúcemu Záruku na Tovar a/alebo Služby a práce a za ktorých môže Kupujúci uplatniť svoje práva vyplývajúce zo Záruky. Záručné podmienky tiež upravujú postup pri zaobchádzaní s Tovarom, jeho užívanie, inštaláciu a údržbu, a ktorých dodržiavanie je Kupujúci povinný zachovávať v záujme zachovania práv vyplývajúcich zo Záruky. Záručné podmienky predstavujú samostatný dokument a/alebo môžu byť súčasťou Záručného listu. Môžu byť upravené aj vo Všeobecných záručných podmienkach vybraného Tovarú.

**Záruka** – na predaný Tovar alebo poskytnutú Službu je zákonom vymedzená lehota, počas ktorej je Predávajúci zodpovedný za vady, ktoré sa vyskytnú na predanom Tovare alebo poskytnutej Službe. Záručná doba plynie od momentu prevzatia veci spotrebiteľom, resp. ak má vec uviesť do prevádzky niekto iný,

tak záručná doba začína plynúť až uvedením veci do prevádzky. **Záručná doba neplynie** v období, počas ktorého spotrebiteľ nemá reklamovanú vec k dispozícii, teda neplynie v čase od uplatnenia zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať. V prípade, že Reklamácia je vybavená výmenou reklamovanej veci za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. Nová záručná doba začína plynúť aj v prípade výmeny súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

**Zmluvná dokumentácia** – predstavuje súhrn všetkých dokumentov, ako aj iných dojednaní vykonaných a dohodnutých v listinnej/elektronickej/faxovej alebo inej podobe, ktoré tvoria právny vzťah medzi Predávajúcim a Kupujúcim.

**Zmluva** – je Kúpna zmluva, Zmluva o dielo, Zmluva o dodávke Tovarú alebo Zmluva o zhotovenie veci na zákazku a pod. uzatvorená medzi Predávajúcim a Kupujúcim. Jej predmetom je záväzok Predávajúceho dodať Tovar a/alebo Služby a práce na základe Objednávky Kupujúceho a záväzok Kupujúceho zaplatiť konečnú cenu za Tovar a/alebo vykonanie Služieb a prác podľa platného cenníka. Zmluvou sa taktiež rozumie akákoľvek iná zmluva, ktorej predmetom je predaj a dodanie Tovarú Predávajúceho alebo poskytnutie a/alebo vykonanie Služieb a prác. Ak nebola uzatvorená žiadna predchádzajúca zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim, za Kúpnu zmluvu sa považuje tiež záväzná Objednávka Tovarú.

## 1 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K ZÁRUKÉ A ZODPOVEDNOSTI ZA ZÁVADY

- I. Predávajúci zodpovedá za závady, ktoré má Tovar a/alebo Služba a práca pri prevzatí Kupujúcim. Pri Tovare Predávanom za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za závalu, pre ktorú bola dojednaná nižšia Kúpna cena.
- II. Ak nejde o použitý Tovar, Predávajúci zodpovedá za závady, ktoré sa vyskytujú po prevzatí Tovar v Záručnej dobe.
- III. Vady musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- IV. Všeobecná Záručná doba na Tovar dodávaný Predávajúcim je v zmysle Občianskeho zákonníka stanovená na 24 mesiacov. Predávajúci môže poskytnúť Záruku presahujúcu Všeobecnú záručnú dobu, pričom podmienky a rozsah tejto Záruky určí v Záručnom liste alebo vo Všeobecných záručných podmienkach.
- V. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Tovar Kupujúcim alebo poskytnutia Služby[BH1].

### UPOZORNENIE:

Ustanovenia článku 1 Reklamačného poriadku majú len informatívny charakter a sumarizujú zákonnú úpravu zodpovednosti za závady a Záruky. V prípade, ak Predávajúci vydal Všeobecné záručné podmienky, Záručné podmienky pre konkrétny druh Tovar a/alebo Záručný list a je v nich uvedené inak, majú prednosť ustanovenia uvedené vo VZP, Záručných podmienkach pre konkrétny druh a v Záručnom liste v nasledovnom poradí:

1. Záručný list má prednosť pred Záručnými podmienkami pre konkrétny druh Tovar.
2. Záručné podmienky pre konkrétny druh Tovar majú prednosť pred Všeobecnými záručnými podmienkami.
3. Všeobecné záručné podmienky majú prednosť pred Reklamačným poriadkom.

## 2 MIESTO UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- I. Kupujúci si môže uplatniť práva zo zodpovednosti za závady priamo na prevádzke Predávajúceho, v ktorej si Tovar kúpil alebo objednal

poskytnutie Služby a práce alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť<sup>1</sup>. Príslušný pracovník Predávajúceho spíše Protokol o reklamacii, ktorý zároveň slúži ako potvrdenie o prijatí Reklamácie a informuje ho o ďalšom postupe v súlade s Reklamačným poriadkom. Pre urýchlenie reklamačného konania je potrebné priniesť so sebou aj doklady preukazujúce kúpu Tovar.

- II. Reklamáciu možno uplatniť aj na mieste, kde sa Tovar nachádza. Poverený pracovník Predávajúceho spíše Protokol o reklamacii, kde uvedie stav reklamovaného tovaru, môže vyhotoviť fotodokumentáciu, prípadne potrebné merania (napr. teplota, vlhkosť a pod.).
- III. Kupujúci súhlasí s tým, že všetky doklady a komunikáciu súvisiacu s Reklamáciou môže Predávajúci zaslať na emailovú adresu uvedenú v Protokole o reklamacii v prípade, ak Kupujúci súhlasí s emailovou komunikáciou.
- IV. V súvislosti s vyššie uvedeným sa akákoľvek emailová komunikácia považuje za riadne doručení dňom jej odoslania, najneskôr však deň nasledujúci po dni jej odoslania v prípade, ak ho druhá strana neprečítala, alebo nepotvrdila jej prijatie v deň jej odoslania.

## 3 REKLAMAČNÉ KONANIE

### UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- I. Reklamačné konanie sa začína dňom, kedy Kupujúci uplatnil Reklamáciu, tzn. kedy doručil Predávajúcemu kompletný Protokol o reklamacii vrátane Tovar a všetkých príloh. V prípade, že doručenie Tovar pre účely Reklamácie nie je vzhľadom na jeho povahu možné alebo je doručenie neprimerane obtiažné, alebo ide o Reklamáciu

---

<sup>1</sup> Pojem „určená osoba“ bol do Zákona o ochrane spotrebiteľa zavedený novelou z roku 2008 a znamená osobu oprávnenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Určená osoba je zvyčajne uvedená v záručnom liste od výrobcu ako autorizovaný servis.

Služieb a prác, na uplatnenie Reklamácie postačí doručenie kompletného Protokolu o reklamácii Predávajúceho.

- II. Uplatniť Reklamáciu je nutné ihneď po zistení závady, tzn. reklamovaný Tovar ďalej nepoužívať.

#### **ZÁVADY PRI PREVZATÍ TOVARU ALEBO SLUŽBY A PRÁCE**

- I. Závady, ktoré má Tovar alebo Služba a práce pri prevzatí Kupujúcim, je povinný Kupujúci uviesť v dodacom liste. V tomto prípade sa nevyhotovuje Protokol o reklamácii a Predávajúci postupuje primerane podľa tohto Reklamačného poriadku.
- II. Závady zistené neskôr, za ktoré Predávajúci zodpovedá, je Kupujúci povinný uplatňovať formou Reklamácie.

#### **POSUDZOVANIE REKLAMÁCIE A SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE**

- I. Pri uplatnení Reklamácie Predávajúci poučí Kupujúceho o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka ako aj o ďalšom postupe. Kupujúci sa následne rozhodne, ktoré z nasledujúcich práv si uplatňuje:
  - a. Podľa §622 ak ide o závalu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný závalu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia závady požadovať výmenu Tvaru, alebo ak sa závala týka len časti Tvaru – výmenu časti, ak tým Predávajúceму nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru alebo závažnosť závady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia závady vymeniť chybný Tvar za Tvar bez závad, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
  - b. Podľa § 623 ak ide o iné neodstrániteľné závady (napr. chyby náteru), ako aj v prípade tzv. opätovného vyskytnutia sa závady po oprave alebo v prípade väčšieho počtu závad. Pri neodstrániteľnej závade, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel ako vec bez závady, má Kupujúci právo buď na výmenu Tvaru, alebo na odstúpenie od zmluvy, teda vrátenie kúpnej ceny.

Tieto isté práva, teda právo na výmenu Tvaru alebo vrátenie kúpnej ceny, prislúchajú spotrebiteľovi aj vtedy, keď sa rovnaká odstrániteľná závala, ktorá už bola dvakrát reklamovaná a odstránená opravou, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe.

V prípade iných neodstrániteľných závad, teda takých, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi Kupujúcim a Predávajúcim.

- II. Predávajúci pri uplatnení Reklamácie vydá Kupujúceму jedno vyhotovenie Protokolu o reklamácii, ktorý predstavuje potvrdenie o uplatnení Reklamácie. Na Protokole o reklamácii Predávajúci vyznačí deň uplatnenia Reklamácie. Ak nie je možné Protokol o reklamácii vydať hneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s Protokolom o vybavení reklamácie.
- III. Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z práv podľa bodu I. tohto odstavca uplatňuje, ako aj v súlade s § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, určí Predávajúci spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitejšie technické zhodnotenie stavu Tvaru alebo Služby a práce, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- IV. Z dôvodu charakteru Tvaru, ktorý Predávajúci predáva a poskytovania Služieb a prác, tzn. ak ide o Tvar, ktorý nie je vždy možné dopraviť do miesta uplatnenia Reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o Tvar, ktorý je pevným spôsobom namontovaný, posúdi Predávajúci Reklamáciu po predchádzajúcej dohode s Kupujúcim priamo na mieste dodania a/alebo montáže Tvaru a/alebo poskytnutia Služby a prác, alebo iným vhodným spôsobom, ktorým bude možné Reklamáciu dostatočne, hodnoverne a presne posúdiť. Kupujúci je povinný poskytnúť Predávajúceму potrebnú súčinnosť, aby mohol čo najrýchlejšie posúdiť Reklamáciu, tzn. najmä sprístupniť miesto, kde sa Tvar nachádza.
- V. Vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má

Kupujúci právo odstúpiť od Zmluvy alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.

- VI. Predávajúci nezodpovedá za závady, ktoré:
- Vznikli na Tovare opotrebovaním bežným používaním alebo ktoré vyplývajú z povahy Tovar alebo Služby a práce.
  - Boli spôsobené Kupujúcim alebo ktoré vznikli nesprávnym (po)užívaním, skladovaním, údržbou, zásahom Kupujúceho alebo mechanickým poškodením.
  - Vznikli v dôsledku udalostí, na ktoré Predávajúci nemá vplyv.
- VII. Ak predávajúci nevybaví reklamáciu do 30 dní, Kupujúci má rovnaké práva, ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú.
- VIII. Ak má Kupujúci právo na výmenu Tovar alebo odstúpenie od Zmluvy, je na Kupujúcom, ktoré z práv si u Predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva nemôže Kupujúci bez súhlasu Predávajúceho uplatnený nárok meniť.

#### **VYBAVENIE REKLAMÁCIE**

- Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania iba jedným z nasledovných spôsobov, o čom spíše Predávajúci Protokol o vybavení reklamácie:
  - Výmena Tovar alebo jeho časti.
  - Odobovanie opraveného Tovar alebo náprava poskytnutej Služby a práce.
  - Vrátenie Kúpnej ceny Tovar a/alebo Služby a práce z dôvodu odstúpenia od Zmluvy.
  - Uplatnenie primeranej zľavy z ceny Tovar.
  - Zamietnutie Reklamácie.
- Predávajúci informuje Kupujúceho o vybavení Reklamácie v zákonom určenej lehote formou elektronickej komunikácie prostredníctvom emailu, SMS, resp. doručenia listu.

#### **ZAMIETNUTIE REKLAMÁCIE**

- V prípade, ak je Kupujúci spotrebiteľom a Reklamáciu Tovar alebo Služby a práce uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy Tovar alebo

poskytnutia Služby a práce, môže Predávajúci vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia vypracovaného v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia Predávajúci nemôže od Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie, ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

- II. Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

#### **NÁKLADY REKLAMÁCIE**

- I. Ak spotrebiteľ zašle Tovar na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša vždy Predávajúci, teda počas celej dĺžky záručnej doby bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.
- II. Ak je však Tovar zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je Predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť Predávajúceho za reklamovanú vadu, a to v lehote do

14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie. Kupujúci predloží Predávajúcemu doklady preukazujúce vznik týchto účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v súvislosti s Reklamáciou Tovarů a/alebo Služby a práce vznikli. Predávajúci má právo preskúmať a zhodnotiť oprávnenosť takto vynaložených nákladov a rozhodnúť o ich úhrade.

- III. Ak sa však odborným posúdením preukáže, že zodpovedný za vady je spotrebiteľ, tak si všetky náklady hradí spotrebiteľ sám.

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- I. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.1.2019.
- II. Kupujúci zakúpením Tovarů alebo poskytnutia Služby a práce súhlasí s Reklamačným poriadkom Predávajúceho.
- III. Predávajúci má právo na úpravu ako aj zmenu Reklamačného poriadku.

V Bratislave, dňa: 1.1.2019