

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Reklamačné podmienky internetového obchodu (E-shopu) neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať **je možné** len Tovar, ktorý bol zakúpený len u Predávajúceho a ktorý je vlastníctvom Kupujúceho.
2. Na všetok ponúkaný Tovar sa poskytuje **záruka** v trvaní 24 mesiacov a na použitý Tovar je 12 mesiacov. Ak je na Tovare, jeho obale alebo na návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
3. Záručná doba **začína plynúť** dňom prevzatia Tovarom od prepravnej spoločnosti.
4. Kupujúci je povinný **reklamáciu uplatniť bezodkladne** u Predávajúceho, a to hneď po zistení závady.
5. Kupujúci môže **uplatniť** práva zo zodpovednosti u Predávajúceho nasledovne:
  - a) v kamennom obchode Predávajúceho,
  - b) písomnou vlastnoručne podpísanou reklamáciou prostredníctvom reklamačného formulára na adresu sídla Predávajúceho spolu s reklamovaným Tovarom a dokladom o kúpe Tovarom prostredníctvom bežného poštového balíka alebo prostredníctvom kuriéra. Predávajúci nepreberá zakúpený Tovar, ktorý mu bol zaslaný Kupujúcim prostredníctvom dobierky.
  - c) elektronicky prostredníctvom reklamačného formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 2 týchto VOP.
6. Kupujúci je zároveň **povinný bezodkladne predložiť** reklamovaný Tovar a doklad o kúpe Tovarom Predávajúcemu v ktorejkoľvek jeho prevádzkarni alebo prostredníctvom poštovej zásielky na adresu sídla Predávajúceho.
7. Pre spárovanie reklamovaného Tovarom **s uplatnenou reklamáciou oznámi** Kupujúci Predávajúcemu pri predložení reklamovaného Tovarom svoje meno a priezvisko, adresu trvalého pobytu a dátum uskutočnenia reklamácie prostredníctvom reklamačného formulára, ktorý je umiestnený na internetovej stránke E-shopu.
8. Reklamácia Tovarom sa **považuje za uplatnenú** až po splnení postupu uvedeného v Reklamačnom poriadku.
9. **Práva Kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:**
  - a) Ak má Tovar **vadu, ktorú možno odstrániť**, Predávajúci ju bezplatne, riadne bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie odstráni. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovarom, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovarom, výmenu súčasti Tovarom, len ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarom alebo závažnosť vady.
  - b) Ak má Tovar **vadu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá **bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady** má Kupujúci právo na výmenu Tovarom alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovarom riadne užívať.
  - c) Ak ide o **iné neodstrániteľné vady** má Kupujúci právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny Tovarom.

- d) Pri Tovare, ktorý bol Kupujúcim zakúpený od Predávajúceho s **označením vadný** alebo **použitý**, nezodpovedá Predávajúci za vady vzniknuté použitím alebo opotrebením Tovar. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

**10. Práva zo zodpovednosti za vady** Tovar, pre ktoré platí záručná doba **zaniknú**, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

**11. Právo na záruku zaniká** v prípade, že:

- a) k závade došlo mechanickým poškodením Tovar spôsobeným Kupujúcim,
- b) nesprávnym zaobchádzaním s Tovarom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
- c) neoznámením zjavných väd pre prevzatí Tovar,
- d) používaním Tovar v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu Tovar,
- e) zanedbaním starostlivosti a údržby o Tovar,
- f) poškodením Tovar nadmerným zaťažovaním,
- g) používaním Tovar v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

**12.** Zo záruky sú taktiež **vyňaté** chyby, ktoré vznikli pri živelnej pohrome. Záruka sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie Tovar (alebo jeho časti) spôsobené používaním Tovar. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.

**13.** Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec **poučí** Spotrebiteľa o jeho právach podľa VOP a na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z týchto práv Spotrebiteľ uplatňuje, určí Predávajúci spôsob vybavenia reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

**14.** Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je Predávajúci povinný **vybaviť reklamáciu** ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.

**15.** Predávajúci je povinný **pri uplatnení reklamácie vydať** Spotrebiteľovi **potvrdenie** ihneď, ak to nie je možné, musí sa Spotrebiteľovi doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. V potvrdení Predávajúci uvedie kedy bola reklamácia uplatnená, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie Spotrebiteľ požaduje. Predávajúci je rovnako povinný vydať Spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenie reklamácie. Písomný doklad o vybavení reklamácie odošle Predávajúci Kupujúcemu elektronický na e-mailovú adresu uvedenú v reklamacii alebo v užívateľskom účte Kupujúceho alebo na poštovú adresu Kupujúceho.

**16.** Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu Tovar **počas prvých 12 mesiacov od kúpy**, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Za odborné posúdenie sa považuje písomné vyjadrenie znalca, stanovisko vydané autorizovanou osobou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace

s odborným posúdením. Predávajúci poskytne Spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

17. Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu Tovar **po 12 mesiacoch od kúpy** Tovar a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o reklámácii uviesť, komu môže Spotrebiteľ zaslať výrobok ne 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. Záručná doba počas vykonávania odborného posúdenia 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 nie je oprávnený Predávajúci zamietnuť.
18. Ak dodaný **Tovar nemá vlastnosti, o ktoré prejavil Spotrebiteľ záujem** a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým Predávajúcim, náklady na jeho vrátenie a dodanie Tovar, ktorý zodpovedá Kúpnej zmluve, ako aj všetky Spotrebiteľom účelne vynaložené náklady v súvislosti s tým znáša Predávajúci.
19. V prípade, ak bude **reklamácia** zo strany Predávajúceho **uznaná**, Predávajúci vráti Spotrebiteľovi poštovné.
20. Pre úpravu zodpovednosti za vady Tovar, vrátane záruky za akosť, v zmluvných vzťahoch medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý **nie je Spotrebiteľom**, sa použijú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
21. Reklamácia sa považuje za vybavenú ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného Tovar, jeho výmenou alebo vrátením Kúpnej ceny Tovar, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
22. Nepoškodenie Tovar resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní Tovar) je potrebné skontrolovať pri preberaní Tovar, nakoľko sa Tovar pri preprave môže poškodiť, odporúčame Kupujúcim rozbaľiť Tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal a rovnako aj Tovar zabalený v obale sú v poriadku a nepoškodené.
23. Tieto Reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok a Predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia Kupujúceho.

**PRÍLOHA č. 1: vzor Odstúpenia od zmluvy**

**Odstúpenie od kúpnej zmluvy**

(vzorový formulár)

(vyplní kupujúci)

**KUPUJÚCI**

**Meno a priezvisko:** .....

**Ulica a číslo:** .....

**Mesto:** .....

**PSČ:** .....

**Tel. kontakt:** .....

**e-mail:** .....

**PREDÁVAJÚCI**

Obchodné meno: **SPEDAS plus, s.r.o.**

Sídlo: **Zvončín 107, 919 01 Zvončín**

IČO: **51 326 329**

DIČ: **2120689373**

**1. Týmto Vám oznamujem, že odstupujem od**

**uzavretej** -|| kúpnej zmluvy

**2. Predmet zmluvy bol Tovar zakúpený:**

prostredníctvom internetovej stránky .....

**3. Bola mi zaslaná potvrdená objednávka číslo:** ..... **zo dňa:** .....

**4. Tovar mi bol doručený dňa (deň prevzatia):** ..... **číslo faktúry:** .....

**5. Žiadam preto o vrátenie:**

  

  

doplňte názov vráteného predmetu zmluvy, a počet kusov (iba ak vraciate len časť predmetu zmluvy): .....

**6. Požadovaná hodnota k vráteniu:** .....

**Požadovanú sumu mi vráťte:**

poštovým poukazom na moju adresu (uvedená hore)

prevodom na účet IBAN a SWIFT : .....

**7. K tomuto odstúpeniu od kúpnej zmluvy prikladám:**

- Tovar, ak je predmetom odstúpenia
- Príslušenstvo (ak je predmetom odstúpenia Tovar)

**8. Ak Tovar nie je súčasťou zásielky, beriem na vedomie skutočnosť, že Predávajúci nie je povinný vrátiť peniaze do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, do momentu pokiaľ mu nie je dodaný Tovar, alebo nepreukážem zaslanie tohto Tovar.**

**9. Najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia som povinný / povinná zaslať Tovar Predávajúcemu.**

V ..... dňa .....

.....  
**podpis Kupujúceho**

hodiace sa zaškrtnúť krížikom

## REKLAMAČNÝ FORMULÁR

**Kupujúci môže uplatniť práva zo zodpovednosti u Predávajúceho spôsobom uvedeným v Reklamačnom poriadku, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.**

### **KUPUJÚCI**

Meno a priezvisko: .....

Dodacia adresa: .....

Fakturačné údaje: .....

Mobil: .....

e-mail: .....

### **PREDÁVAJÚCI**

Obchodné meno: **SPEDAS plus, s.r.o.**

Sídlo: **Zvončín 107, 919 01 Zvončín**

IČO: **51 326 329**

DIČ: **2120689373**

### **Špecifikácia Tvaru podľa Objednávky – Kúpnej zmluvy:**

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

### **Dôvod reklamácie:**

**došiel iný ako objednaný Tovar**

- **špecifikácia Tvaru, ktorý ste obdržali namiesto objednaného Tvaru:**

.....  
.....

**reklamácia poškodeného Tvaru**

- **dodaný Tovar má túto vadu:**

.....  
.....

**reklamácia Tvaru, na ktorom sa vyskytla vada po/ počas používania**

- **vada, ktorá sa vyskytla pri používaní Tvaru:**

.....

.....  
.....

**Dátum uzavretia objednávky:** .....

**Dátum zistenia vady:** .....

**Dátum uplatnenia reklamácie:** .....

**Dôvod(y), pre ktorý(é) nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď:**

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

V ..... dňa .....

.....  
**podpis Predávajúceho**  
**resp. poverenej osoby Predávajúceho**

\* Predávajúcim resp. poverenou osobou Predávajúceho podpísaný Reklamačný formulár slúži ako Potvrdenie o uplatnení reklamácie pre Spotrebiteľa (Kupujúceho).