

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: **Janíková Obchodné činnosti s. r. o.**
- 1.2 Sídlo: Pečeňany 88, 95636 Pečeňany
- 1.3 IČO : 56772289
- 1.4 Email: srdceprezvierata@gmail.com
- 1.5 Telefónne číslo: +421919173077

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 ja 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 odvetviam, 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.srdceprezvierata.com
- 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 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 Reklamáciu ako uplatnenie vady tovaru vám však odporúčame oznámiť najneskôr do 2 mesiacov od ich zistenia.
- 3.5 Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu obchodníka, odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou.
- 3.6 Tovar nám, prosím, neposielaťe dobierkou.
- 3.7 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 takéto 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 zadost'učinenie, 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 e-mailom alebo poštou na adrese aktuálneho sídla predávajúceho, uvedenom v článku 1 tohto reklamačného poriadku alebo 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 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.

5.3 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 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.

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

5.5 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.

5.6 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.

5.7 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.

5.8 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.

5.9 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 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 Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.

6.4 Dôkazné bremeno :

6.4.1 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.

6.5 Práva zo zodpovednosti za vady:

6.5.1 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),

- 6.5.2 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.
 - 6.5.3 Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim,
 - 6.5.4 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.
 - 6.5.5 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla,
- 6.6 Odstránenie vady
- 6.6.1 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.
 - 6.6.2 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.
 - 6.6.3 Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe podľa § 622 ods.
 - 6.6.4 Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
 - 6.6.5 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.
 - 6.6.6 Ak kupujúci neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať.
 - 6.6.7 Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci.
 - 6.6.8 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.
 - 6.6.9 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.
 - 6.6.10 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.

- 6.6.11 Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
- 6.6.12 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.
- 6.6.13 Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619.
- 6.7 Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy
- 6.7.1 Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1, ak :
- 6.7.1.1 *predávajúci vec neopravil ani nevymenil,*
- 6.7.1.2 *predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6,*
- 6.7.1.3 *predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2,*
- 6.7.1.4 *vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,*
- 6.7.1.5 *vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo*
- 6.7.1.6 *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 zľavu 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.*
- 6.7.2 Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
- 6.7.3 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.
- 6.7.4 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.
- 6.7.5 Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade
- 6.7.6 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.
- 6.7.7 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.
- 6.7.8 Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu 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.
- 6.7.9 Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

6.8 Náhrada nákladov predávajúceho:

6.8.1 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.

6.9 Spotrebiteľská záruka

6.9.1 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.

6.9.2 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.

6.9.3 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.

6.9.4 Porušenie povinnosti výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, podľa odseku 3 nemá vplyv na platnosť spotrebiteľskej záruky.

6.9.5 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 zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.“.

6.9.6 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.

6.9.7 Ak má vec vady (chyby), o ktorých obchodník (scudziteľ) vie, upozorní spotrebiteľa na ne (nadobúdateľa) pred uzavretím zmluvy.

- 6.9.8 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.“
- 6.9.9 Obchodník v takom prípade zodpovedá za chybu bez toho, aby sa museli skúmať podmienky záručnej doby.
- 6.9.10 Obchodník nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak:
- 6.9.10.1 *spotrebiteľ chybu tovaru spôsobil sám,*
 - 6.9.10.2 *spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o chybe tovaru vedel,*
 - 6.9.10.3 *reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru, sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.*
- 6.9.11 Obchodník nezodpovedá za chyby:
- 6.9.11.1 *pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,*
 - 6.9.11.2 *ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,*
 - 6.9.11.3 *spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,*
 - 6.9.11.4 *spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.*
- 6.9.12 O prijatej reklamacii 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.
- 6.9.13 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 reklamacii 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.
- 6.9.14 Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

7. Lehoty na uplatnenie reklamácií

- 7.1 Obchodník zodpovedá za chyby nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci spotrebiteľom, avšak pre potraviny a iné výrobky, ktoré podliehajú rýchlejšej skaze, môže byť záručná doba kratšia a riadi sa dátumom spotreby, prípadne dlhšia, ak je to na obale výrobku, v popise internetového obchodu alebo v návode na použitie uvedené inak.
- 7.2 Výrobcom garantovaná trvanlivosť u väčšiny nami dodávaných suchých krmív je 12-18 mesiacov od dátumu výroby a je uvedená na obale.
- 7.3 Záručná doba plynie dňom dodania tovaru kupujúcemu alebo ním poverenej osoby.
- 7.4 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.
- 7.5 Ak ide o použitú vec, spotrebiteľ sa s obchodníkom môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

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 vecí, 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.

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

9.9.1 predávajúci odmietol vec dodať,

9.9.2 včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo

9.9.3 kupujúci pred uzavretím zmluvy predávajúceho oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.

9.10 Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu bez zbytočného odkladu všetko, čo od neho na základe zmluvy dostal.

9.11 Nadobudnutie vlastníckeho práva a prechod nebezpečenstva

9.11.1 Vlastnícke právo k predanej veci a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty veci prechádza na kupujúceho okamihom dodania.

9.11.2 Požiadavky na predanú vec

9.11.3 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.

9.11.4 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.

9.12 Dohodnuté požiadavky predaná vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä ak :

9.12.1 zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve,

9.12.2 je vhodná na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil predávajúceho najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým predávajúci súhlasil,

9.12.3 vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „funkčnosť“),

9.12.4 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“),

9.12.5 vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v zmluve,

9.12.6 je dodaná so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve,

9.12.7 je dodaná s návodom na použitie, vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v zmluve, a

9.12.8 sú dodané aktualizácie vymedzené v zmluve, ak ide o vec s digitálnymi prvkami.

9.13 Všeobecné požiadavky - predaná vec je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak

- 9.13.1 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,
- 9.13.2 zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré predávajúci sprístupnil kupujúcemu pred uzavretím zmluvy,
- 9.13.3 je dodaná s príslušenstvom, obalom a návodmi, vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať, a
- 9.13.4 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.
- 9.14 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.

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 šikanóznym
 - 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 vyčísliteľná 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 spotrebiteľ a 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

Inšpektorát SOI pre Trenčiansky kraj

Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Odbor výkonu dohľadu

tel. č. 032/640 01 09, 032/640 01 08 1

11.7 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 01.03.2025