

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú predaj tovaru prostredníctvom e-shopu na webovej stránke a popisuje spoluprácu medzi predávajúcim a kupujúcim s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú. Uvedené ustanovenia sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ ale osoba, ktorá nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami §422 a nasl. Obchodného zákonníka. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom webovej stránky predávajúceho, obdržala (emailové) oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu a emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky predávajúceho a potvrdila tiež oboznámenie sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pre potreby týchto obchodných podmienok sa tiež uvádza, že spotrebiteľom je **fyzická osoba – nepodnikateľ.**

Predávajúci odporúča kupujúcemu oboznámiť s reklamačným poriadkom a všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho potvrdzuje oboznámenie sa s obsahom uvedeného reklamačného poriadku a všeobecných obchodných podmienok.

Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.

Predávajúci informuje ešte pred kúpou o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru (podľa § 622 – 624 Občianskeho zákonníka), o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácie, sťažnosti a podnetov, o tom kde môže uplatniť reklamáciu, najmä v prípade, ak je miesto pre vybavenie reklamácie odlišné od sídla vášho podnikania alebo sídla prevádzkárne, a o vykonávaní záručných opráv (autorizované servisy a pod.).

Ako doklad o kúpe vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „záručný list“).

Záručná doba pre spotrebiteľov: Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne **24 mesiacov**, ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predĺženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov. Záručná doba sa skladá zo zákonnej

lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. (Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.)

Záručná doba na použitú vec

Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

Záručné podmienky

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd a musí zodpovedať platným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

Výnimky zo záruky:

- záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živeľnej udalosti apod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté.
- záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou.
- záruka sa tiež nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
 - mechanickým poškodením tovaru,
 - používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,
 - tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
 - vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.
- nie je tiež možné reklamovať tovar z rovnakého dôvodu, pre ktorý bola znížená jeho cena.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijíme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. Ak to charakter výrobku umožňuje, spotrebiteľ predávajúcemu (určenej osobe) výrobok odovzdá pri uplatnení reklamácie. Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu (určenej osobe), spotrebiteľ

môže pri uplatnení reklamácie požadovať odstránenie vady na mieste, kde sa výrobok nachádza alebo si s predávajúcim (určenou osobou) dohodnúť spôsob prepravy výrobku.

Uplatnenie reklamácie je možné:

- poštou na adrese: Vivent s.r.o, Martinčekova 30, 821 01 Bratislava, Slovenská republika (je potrebné preukázať, že výrobok bol zakúpený u predávajúceho a že je ešte v záruke. Nie je zákonom stanovené, akým dokladom sa to má preukázať. Predávajúci odporúča napr. doklad o kúpe alebo záručný list).

Pred uplatnením reklamácie predávajúci odporúča (nepodmieňuje), aby sa pred samotným uplatnením kupujúci telefonicky alebo elektronicky skontaktoval s predávajúcim, ktorý ho bude opätovne informovať o všetkých podstatných náležitostiach reklamácie, o možnostiach uplatnenia a postupe pri vybavovaní reklamácie:

Email: kcc@kcc.sk

Predávajúci týmto informuje kupujúceho, že pre prípad uplatnenia reklamácie je možné využiť reklamačný formulár, ktorý je dostupný na webovej stránke predávajúceho. K tomu, aby spotrebiteľ mohol uplatniť reklamáciu vady kúpeného výrobku stačí, keď preukáže, že výrobok bol zakúpený u konkrétneho predajcu a že je ešte v záruke. Nie je zákonom stanovené, akým dokladom to má preukázať. V občianskom zákonníku sa uvádza (§ 620), že, ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe, avšak na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Z uvedeného vyplýva, že, ak v záručnom liste predávajúci neuvádza iné údaje o výrobku (podrobnejšie), ako na doklade k kúpe, ani neposkytuje dlhšiu záruku, ako je zákonná, vyžadovanie dokladu o kúpe aj záručného listu pri reklamacii vady výrobku je v určitom prípade duplicitne – v prípade, ak sa záruka uplatňuje u predajcu – nie v záručnom servise. Ak spotrebiteľ uplatňuje právo na opravu vady alebo výmenu vadného výrobku za bezvadný, nie je potrebný doklad o kúpe z ERP. Predávajúci nemôže odmietnuť prijatie reklamácie od spotrebiteľa, ak tento vie preukázať, že vadný výrobok bol u predávajúceho zakúpený a je v záručnej lehote.

Záručná doba počas vybavovania reklamácie

Záručná doba neplynie počas doby vybavovania reklamácie. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

Záruka na vymenenú vec

Odo dňa prevzatia novej veci platí nová záručná doba.

Informácie k reklamacii:

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

- Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
- Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- Ak má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
- V prípade vrátenia peňazí, predávajúci vráti spotrebiteľovi len sumu, ktorá predstavuje hodnotu zakúpeného tovaru. Náklady na dopravu znáša spotrebiteľ.
- Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach ako je uvedené vyššie.

Určenie spôsobu vybavenia reklamácie

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie:

- ihneď,
- v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie
- v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V súlade s ustanovením § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu do 30 kalendárnych dní, bez ohľadu na to, akým spôsobom spotrebiteľ tovar kúpil.

Za vybavenie reklamácie sa považuje

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Podľa § 122 ods. 1 Občianskeho zákonníka lehota určená podľa dní začína sa dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

Reklamácia do 12 mesiacov od kúpy

Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa 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.

Reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (súdny znalec, autorizovaná osoba, určená osoba). Ak bude odborný posudok v prospech spotrebiteľa, môže reklamáciu uplatniť znova; znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Náklady odborného posúdenia ako aj všetky ostatné súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky ďalšie súvisiace náklady.

Náklady na odborné posúdenie

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. 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.

Odborné posúdenie musí obsahovať:

- identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- presnú identifikáciu posudzovaného výrobku (napríklad sériové či výrobné číslo),
- popis stavu výrobku,
- výsledok posúdenia,
- dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Odborné posúdenie môže vykonať len:

- znalec podľa zákona č. 382/2004 Z. z. Zákon o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch.
- autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba – podľa § 11 ods. 1, § 2 ods. 1 písm. f) a § 22 ods. 4 zákona č. 264/1999 a § 15 zákona č. 90/1998 Z. z.
- autorizovaný servis (oprávnená osoba výrobcom na vykonávanie záručných opráv).

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných

údajov predávajúceho a spotrebiteľa uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa alebo e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

Súčinnosť kupujúceho

Spotrebiteľ je povinný poskytnúť predávajúcemu, resp. autorizovanému servisu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže tovaru). Spotrebiteľ je taktiež povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý v riadnom obale v súlade s hygienickými predpismi alebo obecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, umožňujúcich takéto overenie a odstránenie vady. Spotrebiteľ si je povinný prevziať tovar zo záručnej opravy najneskôr do jedného mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní.

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

Predávajúci informuje kupujúceho o orgáne dozoru, ktorým je: Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neskúma opodstatnenosť reklamácií, ale len to, či boli splnené všetky zákonné podmienky vzťahujúce sa na reklamáciu, vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Ďalšími orgánmi dozoru, v závislosti od tovaru alebo služieb, ponúkaných prostredníctvom internetového obchodu, môžu byť aj:

- Štátna veterinárna a potravinová správa
- Regionálny úrad verejného zdravotníctva

Informácia o alternatívnom riešení sporu online (RSO) pre e-shop

1. Predávajúci týmto zároveň informuje zákazníkov (spotrebiteľov), že dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj

také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb. Podľa §11 zák. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území Slovenská republika. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

2. Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.

Orgán alternatívneho riešenia sporov

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.

web: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>

email: ars@soi.sk, adr@soi.sk

1. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, aj elektronicky prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm

Alternatívne riešenie sporov je vyhradené výlučne pre spotrebiteľov fyzické osoby, nie nakupujúcich podnikateľov. Riešenie sporu prebieha medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorí uzavreli zmluvu na diaľku a, ktorých spor má hodnotu vyššiu ako 20€. Predávajúci týmto zároveň informuje spotrebiteľov, o možnosti individuálneho podávania žiadosti, návrhov, podnetov a pokusov o predídanie sporov elektronicky na emailovú adresu: kcc@kcc.sk

Znenie reklamačného poriadku je účinné od 1.4.2018