

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

8.1. Spotrebiteľ má právo na bezplatné odstránenie vady, včas a riadne, pokiaľ ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť. Povinnosťou obchodníka je vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

8.2. Namiesto odstránenia vady môže spotrebiteľ požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len určitej súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, pokiaľ tým obchodníkovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

8.3. Vymeniť vadný tovar za tovar bez väd môže Obchodník vždy, pokiaľ to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

8.4. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovaru mohol riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej 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 tovar riadne užívať.

8.5. V prípade iných neodstrániteľných väd, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

8.6. Obchodník poučil spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 8.1. až 8.3. týchto obchodných a reklamačných podmienok) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 8.4. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok) tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka a spotrebiteľ mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

8.7. Spotrebiteľ je povinný reklamáciu uplatniť u obchodníka alebo určenej osoby. Obchodník zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných právnych predpisov Slovenskej republiky. Informácie o servisných miestach a určených osobách pre záručný a pozáručný servis poskytne Obchodník spotrebiteľovi na zadnej strane záručného listu alebo na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

8.8. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok obchodníka, teda čl. 8. týchto obchodných a reklamačných podmienok. Spotrebiteľ bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv, v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka a spotrebiteľ mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ich.

8.9. Na tovar zakúpený spotrebiteľom od obchodníka vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu obchodníka sa vzťahuje reklamačný poriadok.

8.10. Pokiaľ tovar vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo Obchodník, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u obchodníka, má spotrebiteľ právo uplatniť si u obchodníka zodpovednosť za vady tovaru.

8.11. Ak tovar vykazuje vady, spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni obchodníka tak, že doručí tovar do prevádzkarne obchodníka a doručí obchodníkovi prejav vôle spotrebiteľa uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.1. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka. Obchodník odporúča tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky na dobierku Obchodník nepreberá. Spotrebiteľ je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; spotrebiteľ zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje. Spotrebiteľ má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho spotrebiteľovi zašle na jeho žiadosť Obchodník.

8.12. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť obchodníkovi začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie oznámenia o uplatnení reklamácie spotrebiteľom, obchodníkovi
- b) doručenie reklamovaného tovaru od spotrebiteľa obchodníkovi alebo na to určenej osobe
- c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k reklamovanému tovaru obchodníkovi, ak sú tieto údaje nevyhnutné na riadne vybavenie reklamácie

8.13. Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť obchodníkovi alebo ktorý je pevne zabudovaný, spotrebiteľ je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.12 písm. a) a c) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru Obchodníkom alebo treťou osobou určenou Obchodníkom. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť obchodníkovi alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však Obchodník alebo ním určená tretia osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany spotrebiteľa nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie obchodníkovi, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie obchodníkovi.

8.14. Obchodník alebo určená osoba vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej Obchodníkom, napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.1. až 8.3. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 622 Občianskeho zákonníka) a právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 8.4. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Obchodník je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

8.15. Spotrebiteľ je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť obchodníkovi. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv

v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je Obchodník alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Obchodník alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie Obchodníkom dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Obchodníkom; najneskôr však od momentu, kedy Obchodník znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

8.16. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže Obchodník vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Obchodník od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

8.17. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a Obchodník ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Obchodník bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť obchodníka za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Obchodník je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

8.18. Spotrebiteľ nemá právo uplatniť si právo zodpovednosti za vady, o ktorých bol Obchodníkom v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.19. Obchodník si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný bezvadný tovar s rovnakými alebo lepšími technickými parametrami, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

8.20. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru:

- a) ak spotrebiteľ neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti obchodníka za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru,
- b) ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené spotrebiteľom,
- c) ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,

- d) ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- e) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
- f) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- g) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- h) ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- i) ak vada tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

8.21. Povinnosťou obchodníka je vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) výmenou tovaru,
- b) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- c) odovzdaním opraveného tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) písomnou výzvou na prevzatie Obchodníkom určeného plnenia,
- f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.22. Obchodník je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie spotrebiteľovi vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude Obchodník informovať spotrebiteľa bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

8.23. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná. Zasielané produkty športovej výživy, potraviny v darčekových košoch a krmivá pre zvieratá majú dobu minimálnej trvanlivosti viac ako 2 mesiace pred dátumom spotreby, v prípade kratšej expiračnej doby kontaktuje Obchodník spotrebiteľa telefonicky, alebo e-mailom a zásielka je odoslaná iba so súhlasom spotrebiteľa.

8.24. V prípade záručnej opravy tovaru sa predlžuje záručná doba o čas, po ktorý spotrebiteľ nemohol požívať tovar.

8.25. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar. V prípade výmeny tovaru za nový dostane spotrebiteľ doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu.

8.26. V prípade odstrániteľnej vady, bude reklamácia vybavená podľa rozhodnutia spotrebiteľa podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok nasledujúcim spôsobom:

- a) Obchodník vadný tovar vymení alebo
- b) Obchodník zabezpečí odstránenie vady

8.27. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a spotrebiteľ neurčí bezodkladne podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, Obchodník reklamáciu vybaví odstránením vady.

8.28. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, Obchodník vybaví v závislosti od rozhodnutia spotrebiteľa podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- a) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- b) v prípade, že nemôže Obchodník vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

8.29. V prípade neodstrániteľnej vady alebo viac krát opakovanej odstrániteľnej vady, alebo pokiaľ ide o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktorá zamedzujú riadnemu užívaniu tovaru ako bez vady a spotrebiteľ bezodkladne neurčí podľa bodu 8.15. týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, Obchodník reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých alebo lepších technických parametrov.

8.30. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 8.14. týchto reklamačných a obchodných podmienok.

8.31. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dva krát.

8.32. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných väd považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných väd súčasne.

8.33. Oprávnenie spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal obchodníka o odstránenie vady tovaru podľa bodu 8.1. týchto reklamačných a obchodných podmienok skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

8.34. Ustanovenia čl. 8 týchto reklamačných a obchodných podmienok výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa uvedenú v ust. § 52 ods. 4 Zákona 40/1964.