

Reklamačný poriadok

Spoločnosti BenGrac s.r.o., so sídlom Landererova 7743/8 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 57090980, DIČ: 2122563080, IČ DPH: SK 2122563080, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 189877/B.

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi zmluvnými stranami osobitnej kúpnej zmluvy, kedy na jednej strane je spoločnosť BenGrac s.r.o., so sídlom Landererova 7743/8 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 57090980, DIČ: 2122563080, IČ DPH: SK 2122563080, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 189877/B, (ďalej aj ako „BenGrac s.r.o.“ alebo ako „Dodávateľ“) a na strane druhej Odberateľ a je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej aj ako „VOP“).

1.2. Pod pojmom „odberateľ“ sa rozumie subjekt, ktorý uzavrel s Dodávateľom zmluvu, ktorej predmetom bolo odplatné dodanie tovaru alebo služieb alebo tovaru a služieb (v zmysle ustanovenia Článku I. „Úvodné ustanovenia“, bod 1.1., bude plnenie poskytované Dodávateľom Odberateľovi označované aj ako „Tovar“, a to bez rozdielu jeho charakteru, teda bez ohľadu na to, či sa jedná o dodanie tovaru, služieb alebo tovaru a zároveň služieb), a ktorý má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady Tovar. (ďalej len „Odberateľ“).

1.3. V prípade ak je Odberateľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní tejto zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, sa považuje za spotrebiteľa (ďalej aj ako „Spotrebiteľ“). Právne vzťahy Dodávateľa so Spotrebiteľom výslovne neupravené týmito reklamačným poriadkom, prípadne VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník (ďalej aj ako „Občiansky zákonník“), ako aj súvisiacimi predpismi, a to najmä zákonom číslo 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej aj ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákonom č. 102/2014 z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej aj ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho“).

1.4. Podnikateľom sa rozumie – osoba zapísaná v obchodnom registri, osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia, osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov, osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu. Podnikateľom sa taktiež pre účely tohto Reklamačného poriadku a VOP rozumie ten, kto jedná v súlade s predchádzajúcou vetou v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Ak uvedie Odberateľ v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že pre neho platia pravidlá uvedené pre podnikateľov. Právne vzťahy Dodávateľa s Odberateľom, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené VOP ani zmluvou medzi Dodávateľom a Odberateľom sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi VOP a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.

1.5. Odberateľ potvrdením Cenovej ponuky potvrdzuje, že sa zoznámil s VOP, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvorí Reklamačný poriadok.

1.6. Týmto reklamačným poriadkom Dodávateľ informuje Odberateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je záväzný pre Dodávateľa aj Odberateľa. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v prevádzke Dodávateľa na adrese Družstevná, 919 28 Bučany, ako aj na internetovej stránke predávajúceho www.bengrac.sk.

Článok II.

Zodpovednosť za vady – poučenie o právach

- 2.1. Dodávaný Tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru, alebo hmotnosť a musí byť bez väd a musí zodpovedať záväzným technickým normám. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má dodaný Tovar pri prevzatí Odberateľom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tvaru v záručnej dobe.
- 2.2. Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) Tvaru, ak jej príčinou je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, príp. nevhodné konštrukčné riešenie. Za vadu nie je možné považovať zmenu vlastností Tvaru, ktorá vznikne v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, mechanického poškodenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je Tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou alebo iným nesprávnym zásahom, ako aj zánikom životnosti Tvaru, alebo jeho častí.
- 2.3. Ak má Tovar vady, o ktorých Dodávateľ vie, je povinný pri dojednávani kúpnej zmluvy na tieto vady Odberateľa upozorniť. Ak Dodávateľ riadne splní svoju povinnosť, nezodpovedá za vady, na ktoré Odberateľa upozornil. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu Dodávateľ nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena. Dodávateľ nezodpovedá za vady spôsobené obvyklým užívaním alebo spotrebovaním tovaru (napr. batérie, a pod.)
- 2.4. Dĺžka záručnej doby pre Spotrebiteľa sa riadi platnými ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými zákonom. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Pokiaľ je Odberateľ podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- 2.5. Ak ide o použitý Tovar, je záručná doba 12 mesiacov. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty.
- 2.6. Na žiadosť Odberateľa je Dodávateľ povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.
- 2.7. Záručná doba plynie odo dňa prevzatia Tvaru a/alebo potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s Tvarom oprávnenou osobou. Ak záručná doba začína plynúť od iného dňa než odo dňa prevzatia Tvaru Odberateľom, musí sa táto skutočnosť vyznačiť v záručnom liste.
- 2.8. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti vady až do doby, keď Odberateľ po skončení opravy bol povinný Tovar prevziať sa do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde k výmene Tvaru, začne plynúť záručná doba na tento Tovar znova od prevzatia nového Tvaru. To isté platí ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmeny Tvaru za nový dostane Odberateľ doklad, na ktorom bude uvedený vymenený Tovar. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu Tvaru. V prípade odôvodnene zamietnutej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje.
- 2.9. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť bez toho, aby sa zhoršila kvalita a úžitkové vlastnosti Tvaru má Spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tvaru, alebo ak sa vada týka len súčasti Tvaru, výmenu súčasti, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru, alebo závažnosť vady. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadný Tovar za Tovar bez väd, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 2.10. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Spotrebiteľ právo na výmenu Tvaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Spotrebiteľovi ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však Odberateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tovar riadne užívať. Nemožnosťou Tovar riadne užívať sa rozumie, keď je Spotrebiteľ v dôsledku opakovane sa vyskytujúcej vady, alebo pre väčší počet odstrániteľných väd pomerne dlhý čas vylúčený z používania Tvaru, takže nemožno od neho spravodlivo požadovať, aby trpel také obmedzenie. Za väčší počet väd Tvaru predaného v obchode možno spravidla považovať aspoň tri vady a za opätovný výskyt vady vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny Tvaru.
- 2.11. Použitie produktov vyrobených z prírodnej dyhy, masívneho dreva alebo z tzv. CLT panelov (stavebný materiál s najlepšimi vlastnosťami pre moderné drevostavby, vyrobený z kolmo na seba lepených vrstiev masívneho dreva) sa riadi pravidlami pre nábytok vyrobený z prírodných materiálov. Neštandardná relatívna vlhkosť prostredia (myslí sa nižšia než 40% alebo naopak vyššia než 60%) môže mať negatívny vplyv na výrobok a môže spôsobiť deformáciu tvaru výrobku. Ak je výrobok vystavený priamemu slnečnému žiareniu alebo tepelnému zdroju, môže u výrobku dôjsť k postupným zmenám

farebnosti odtieňu alebo k praskaniu. Ide o prirodzený jav, s ktorým sa bežne stretávame, a z toho dôvodu následky týchto vplyvov nie je možné považovať za vadu výrobku a nevzťahuje sa na ne právo na reklamáciu.

2.12. Spotrebiteľ má právo na výmenu závadného Tvaru len za taký Tvar, ktorý je značkou, typom, prevedením a pod. zhodný s pôvodne odovzdaným Tvarom. Momentom uplatnenia niektorého z práv zo zodpovednosti za vady je Spotrebiteľ svojím prejavom vôle viazaný a nemôže jednostranne voľbu uplatneného práva zmeniť.

2.13. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených právnymi predpismi. Odstúpenie je voči predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné vyhlásenie Spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy sa kúpna zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

2.14. Právo zo zodpovednosti za vady je uplatnené včas, ak dôjde prejav vôle, ktorým Odberateľ uplatňuje toto právo, Dodávateľovi pred koncom záručnej doby. Ak je právo zo zodpovednosti za vady uplatnené bez toho, aby Odberateľ reklamoval vady, z ktorých uplatnené právo vyvodzuje, ide o neurčité, a teda o neplatné uplatnenie práva. Práva zo zodpovednosti za vady Tvaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitý Tvar, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia použitého Tvaru Odberateľom.

Článok III.

Záručné podmienky

3.1. Odberateľ je povinný pri prevzatí Tvaru tento prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál, alebo iný dokument potrebný na prevádzku zakúpeného tovaru). Pri osobnom odbere Tvaru je kupujúci povinný Tvar skontrolovať a zistené zjavné chyby týkajúce sa mechanického poškodenia Tvaru, alebo jeho obalu, množstva dodaného Tvaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné chyby reklamovať ihneď. Pri doručení Tvaru kuriérskou službou alebo poštou je Odberateľ povinný na mieste prevzatia Tvaru spísať reklamačný protokol o zistených zjavných vadách, o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení Tvaru, jeho obalu, príp. iných zjavných vadách. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd Tvaru, zistiteľných pri prevzatí nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Dodávateľ za zjavné vady zistiteľné pri prevzatí Tvaru a nekompletnosť odovzdaného Tvaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade ak Odberateľ nevyužije právo vykonať prehliadku Tvaru pri jeho prevzatí.

3.2. Reklamácie mechanického poškodenia Tvaru, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí Tvaru, najneskôr do 24 hodín od jeho prevzatia.

3.3. Pred prvým použitím kúpeného Tvaru je Odberateľ povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť. Práva zo zodpovednosti za vady je Odberateľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.

3.4. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy Tvaru spôsobené výrobnou chybou.

3.5. Ak Dodávateľ pri predaji Tvaru ponúkne Odberateľovi k predanému Tvaru bezplatne iný Tvar ako dar, je na rozhodnutí Odberateľa či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným Tvarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a Dodávateľ za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách Tvaru, ktoré ponúka Odberateľovi ako dar, je povinný Odberateľa pri ponuke daru na tieto vady upozorniť. Ak sa na darovanom tovare objavia vady, na ktoré Dodávateľ Odberateľa neupozornil, je Odberateľ oprávnený dar vrátiť. V prípade ak Odberateľovi vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, je povinný Dodávateľovi vrátiť všetko, čo podľa zmluvy dostal, t. j. spolu s kúpeným Tvarom je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

Článok IV.

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

4.1. Reklamáciu uplatňuje Odberateľ zaslaním e-mailu na emailovú adresu Dodávateľa info@bengrac.sk, prípadne poštou na BenGrac s.r.o., Landererova 7743/8, 811 09 Bratislava - mestská časť Staré Mesto.

4.2. Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Dodávateľ 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. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.3. Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba sú povinní poučiť Spotrebiteľa o jeho právach podľa ustanovení § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, je Dodávateľ 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 výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Tieto lehoty nie sú záväzné voči Odberateľovi, ktorý zakúpil tovar ako podnikateľ a teda jeho vzťah s Dodávateľom upravuje Obchodný zákonník.

4.4. Ak Spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktorým je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, 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.

4.5. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe navrhutej Dodávateľom, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Dodávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak si Spotrebiteľ na odborné posúdenie vyberie iného posudzovateľa, náklady na posúdenie predbežne zaťažujú Spotrebiteľa. Ak je odborným posúdením preukázaná zodpovednosť Dodávateľa za chybu, môže spotrebiteľ reklamáciu uplatniť znova (počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie). Dodávateľ je povinný Spotrebiteľovi v takomto prípade uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Ak sa odborným posúdením vada nepotvrdí, nebude môcť Dodávateľ opraviť poškodený tovar v rámci záruky a v prípade ak Odberateľ po upozornení na túto skutočnosť požiada o jeho opravu, bude povinný uhradiť Dodávateľovi náklady spojené s vykonaním servisného zásahu a opravou takéhoto tovaru.

4.6. Pri uplatnení reklamácie je Kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný), resp. dodací list a doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny (faktúra). V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Neúplný alebo nesprávne zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.

4.7. Odberateľ pri uplatnení reklamácie presne popíše vadu tovaru a spôsob akým sa vada prejavuje. Zároveň uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude Dodávateľom vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie. Dodávateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Odberateľom a za nemožnosť doručenia písomností na Odberateľom uvedenú kontaktnú adresu. Odberateľ tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, kuriérskou službou).

4.8. V prípade, že Dodávateľ vyzve Odberateľa, aby závadný tovar zaslal Dodávateľovi alebo na iné miesto určené Dodávateľom (napr. servisné stredisko) je Odberateľ povinný zabaliť tovar do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu konkrétneho tovaru, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými symbolmi. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením Dodávateľ nezodpovedá. Tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý. Odporúčame zaslaný tovar poistiť. Dodávateľ má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné prevzatie tovaru do reklamačného procesu.

Článok V. Vybavenie reklamácie

5.1. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Odberateľ uplatnil reklamáciu u Dodávateľa spôsobom uvedeným v Článku IV. bod 4.1. tohto Reklamačného poriadku, zaslaním e-mailu na adresu Dodávateľa, prípadne poštou. Pri zaslaní závadného tovaru na výzvu Dodávateľa prostredníctvom prepravnej služby sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň keď bol závadný tovar spolu s príslušnými dokladmi doručený Dodávateľovi alebo servisnému stredisku. V prípade potreby osobnej obhliadky závadného tovaru u Odberateľa sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň keď Dodávateľ alebo zodpovedná osoba poverená Dodávateľom vykonala obhliadku závadného tovaru u Odberateľa.

5.2. Po prevzatí reklamovaného tovaru, resp. po vykonaní obhliadky reklamovaného tovaru, Dodávateľ alebo určená osoba vystaví Odberateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie.

5.3. Dodávateľ alebo určená osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie Spotrebiteľa s výzvou k prevzatí opraveného tovaru a reklamačného protokolu v zákonom určenej lehote formou e-mailu alebo doporučeným listom.

5.4. Dodávateľ alebo učená osoba je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad. Písomná forma je zachovaná ak je právny úkon urobený elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.

5.5. V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca odo dňa kedy bol Odberateľ upovedomený o dokončení opravy je Dodávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať pri vyskladnení reklamácie sumu za uskladnenie, a to v súlade so zákonom.

5.6. Podľa ustanovenia § 656 ods. 2 Občianskeho zákonníka platí, že ak si Odberateľ nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má Dodávateľ právo vec predať. Ak Dodávateľ pozná adresu Odberateľa, a ak ide o vec väčšej hodnoty, je Dodávateľ povinný o zamýšľanom predaji Odberateľa vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci (najmenej 15 dní). Následne je Dodávateľ oprávnený vec predať a je povinný vyplatiť Odberateľovi výťažok predaja po odpočítaní ceny opravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja si musí Odberateľ u Dodávateľa uplatniť.

5.7. Dodávateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazeranie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

5.8. Reklamačné konanie je ukončené vybavením reklamácie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, zaznamenanou výzvou na prevzatie plnenia alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú chybným výrobkom v znení neskorších predpisov.

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

6.1. Odberateľ berie na vedomie a súhlasí, že práva a povinnosti medzi Dodávateľom a Odberateľom sa riadia týmto Reklamačným poriadkom Dodávateľa a príslušnými zákonnými ustanoveniami.

6.2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho vydania.

6.3. Odberateľ potvrdením Cenovej ponuky potvrdzuje, že si prečítal Všeobecné obchodné podmienky a Reklamačný poriadok Dodávateľa, oboznámil sa s ich obsahom a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

6.4. Dodávateľ je oprávnený kedykoľvek zmeniť obsah Všeobecných obchodných podmienok a Reklamačného poriadku a vydať ich v revidovanom znení.

V Bratislave, dňa 1.8.2025