

# Reklamačný poriadok

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť PROMODA s. r. o., so sídlom na adrese Vajanského 19/2343, Michalovce 071 01, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I , Oddiel: Sro, vložka č. 42746/V, IČO: 51 230 542 (ďalej len „predávajúci“), bankové spojenie: Fio banka a.s., č. účtu: SK84 8330 0000 0028 0133 8502, prevádzkuje internetový obchod na adrese <http://www.promoda.sk> (ďalej len „internetový obchod“).
- 1.2. Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej tiež ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej tiež ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku“), pričom predávajúci týmto reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie, o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov vrátane informácie o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv týkajúcich sa tovaru zakúpeného v internetovom obchode.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok vrátane poskytnutej záruky sa nevzťahuje na tovar resp. nároky z väd tovaru, ktorý bol zakúpený na internetovom obchode akoukoľvek osobou, ktorá sa na účely Zákona o ochrane spotrebiteľa resp. na účely Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku, nepovažuje za spotrebiteľa. Práva a povinnosti vyplývajúce z uplatnenia nárokov z väd tovaru ako aj postup a spôsob vybavenia uplatnených nárokov z väd tovaru sa v prípade podľa predchádzajúcej vety riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a prípadne ďalších súvisiacich predpisov upravujúcich postavenie a uplatňovanie nárokov z väd tovaru medzi podnikateľskými subjektmi.

## 2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

- 2.1. Práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa práv spotrebiteľa z vadného plnenia a zodpovednosti predávajúceho za vady predaného tovaru sa riadia ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, a zároveň príslušnými ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 2.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom. V prípade, že predmetom kúpnej zmluvy je použitý tovar, predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá ani za vady tovaru, na ktoré bol spotrebiteľ pri uzatváraní kúpnej zmluvy upozornený.

## 3. Záručná doba

- 3.1. Na dodaný tovar je spotrebiteľovi poskytnutá záručná doba 24 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže predávajúci na vybrané druhy tovaru poskytnúť záruku presahujúcu dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, pričom v záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.
- 3.2. V prípade, ak predmetom kúpnej zmluvy je použitý tovar, predávajúci a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

- 3.3. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci spotrebiteľom. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

## 4. Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru

- 4.1. Za vadu tovaru sa nepovažuje zmena vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby (i) v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, (ii) v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, (iii) v dôsledku akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.
- 4.2. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s odstrániteľnou vadou, má spotrebiteľ právo na:
  - bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady,
  - výmenu tovaru alebo súčasti tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
  - výmenu tovaru, ak spotrebiteľ pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôže tovar riadne užívať.
- 4.3. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má spotrebiteľ právo na:
  - výmenu tovaru,
  - odstúpenie od zmluvy.
- 4.4. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s inou neodstrániteľnou vadou ako je uvedené v predchádzajúcom odseku (napr. v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá nebráni tomu, aby sa mohol tovar riadne užívať ako tovar bez vady), má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 4.5. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré spotrebiteľovi vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady.

## 5. Postup pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru - reklamácia

- 5.1. Vady tovaru musí spotrebiteľ uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu tovaru zistil.
- 5.2. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru uplatňuje spotrebiteľ u predávajúceho
  - poštou spolu s kópiou daňového dokladu a dôvodom reklamácie zaslanou na adresu: PROMODA s. r. o., Vajanského 19/2343, 071 01 Michalovce. Predávajúci odporúča spotrebiteľovi za účelom možnosti preukázania zaslania zásielky v prípade jej straty zaslať reklamovaný tovar predávajúcemu ako aspoň doporučenú zásielku.

Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru - reklamáciu sa považuje okamih doručenia reklamovaného tovaru spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom predávajúcemu.
- 5.3. Ku každému tovaru zakúpenému u predávajúceho je pri jeho dodaní spotrebiteľovi priložený doklad o kúpe tovaru, ktorý slúži zároveň ako záručný doklad (záručný list). Reklamovať je možné len tovar zakúpený u predávajúceho, ktorý je úplne zaplatený.
- 5.4. Pre riadne a včasné vybavenie reklamácie predávajúci odporúča spotrebiteľovi, aby spotrebiteľ čo najvýstižnejšie popísal vadu, pre ktorú tovar reklamuje, pričom predávajúci je povinný zaoberať sa len vadou tovaru, ktorá bola zo strany spotrebiteľa reklamovaná.

- 5.5. Pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru je spotrebiteľ povinný preukázať, že reklamovaný tovar zakúpil u predávajúceho. Predávajúci odporúča za týmto účelom predložiť najmä doklad o kúpe.
- 5.6. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady tovaru v záručnej dobe podľa Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, určí predávajúci alebo ním poverený zamestnanec spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 5.7. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania (i) odovzdaním opraveného tovaru, (ii) výmenou tovaru, (iii) vrátením kúpnej ceny tovaru, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, (v) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo (vi) jej odôvodnené zamietnutie.
- 5.8. Predávajúci vydá pri uplatnení reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, predávajúci ho doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má spotrebiteľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o prijatí reklamácie bude obsahovať okrem iného identifikáciu predávajúceho a spotrebiteľa, čo je obsahom reklamácie podľa spotrebiteľa, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje, dátum a miesto prijatia reklamácie a podpis pracovníka predávajúceho.

## 6. Postup pri vybavení reklamácie

- 6.1. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe písomného vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej tiež ako „odborné posúdenie“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
- 6.2. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúce zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 6.3. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy 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 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 predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci 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.
- 6.4. O tom, že reklamácia bola vybavená a akým spôsobom, je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa, a to na elektronickú adresu uvedenú pri reklamacii alebo

prostredníctvom iných kontaktných údajov, podľa ktorých bude možné spotrebiteľa upozorniť na vybavenie reklamácie. Predávajúci v tomto oznámení uvedie lehotu pre vyzdvihnutie reklamovaného tovaru. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

- 6.5. V prípade, že si spotrebiteľ nevyzdvihne reklamovaný tovar v stanovenej lehote predávajúcim, je predávajúci oprávnený si účtovať primerané skladné alebo tovar svojpomocne predať na účet spotrebiteľa. O tomto postupe musí predávajúci Spotrebiteľa vopred upozorniť a poskytnúť mu primeranú dostatočnú lehotu k prevzatiu tovaru.

## 7. Záverečné ustanovenia

- 7.1. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť obchodných podmienok predávajúceho, pričom je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, a to na internetovej stránke internetového obchodu.
- 7.2. V prípade existencie odlišnej úpravy uvedenej v tomto reklamačnom poriadku a v obchodných podmienok predávajúceho, má prednosť znenie tohto reklamačného poriadku.
- 7.3. Predávajúci je oprávnený kedykoľvek meniť znenie tohto reklamačného poriadku, pričom nové znenie nadobudne účinnosť jeho zverejnením.

V Michalovciach dňa 02.02.2018

PROMODA s. r. o.