

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).

1.2 „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť Business & Marketing service, s.r.o., so sídlom Rožňavská 2, 821 01 Bratislava, IČO: 44 993 986, IČ DPH: SK2022931394, Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., č. účtu: 292 583 0259/1100, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č.: 61830/B.

„Kupujúci“ je:

- Spotrebiteľ – fyzická osoba, nepodnikateľ - (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) a
- fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru

1.3 Fyzická osoba - spotrebiteľ – podmienky záruky sa uplatňujú podľa zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

1.4 Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky (najmä záručná doba) môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

## 2. Záručné podmienky

2.1 Ak Tovar vykazuje zjavné chyby (mechanické poškodenie obalu, nekompletnosť tovaru, poškodenie ochrannnej pečate alebo známky, prípadne iné zjavné chyby, ktoré bránia v užívaní tovaru), t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale alebo nekompletný, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.

2.2 V prípade, že sa po prevzatí Tovar Kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby Tovar, môže Kupujúci uplatniť svoju oprávnenú Reklamáciu.

2.3 Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami ustanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2.4 V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku a dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal). Rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Predávajúci nepreberá Tovar zaslaný na Reklamáciu Kupujúcim formou dobierky.

2.5 Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

2.6 V prípade reklamácie Predávajúci nezodpovedá za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení. Kupujúci si je povinný pred reklamáciou dáta sám zálohovať.

### 3. Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru

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

3.2. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi - kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

3.3 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny zakúpeného tovaru.

3.4 Predávajúci poučil spotrebiteľa - kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod a. tohto článku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod b. tohto článku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu Predávajúceho a spotrebiteľ - kupujúci mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

### 4. Vybavenie reklamácie

4.1 Reklamácia sa uplatňuje telefonicky na zákazníckej linke +421 948 765 333 v pracovných dňoch od 9.00 do 17.00, elektronicky na e-mailovej adrese: [privesky@luv.sk](mailto:privesky@luv.sk) prípadne poštou na adrese spoločnosti Business & Marketing service, s.r.o., so sídlom Rožňavská 2, 821 01 Bratislava.

4.2 Spoločne s tovarom doporučujeme pre rýchlejšie vybavenie reklamácie doložiť **doklad potvrdzujúci kúpu tovaru** (faktúra) a vyplnený *Reklamačný formulár*.

4.3 V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tovarou opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovarou určený iný subjekt ako Predávajúci, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre

Kupujúceho bližšom, Kupujúci si môže uplatniť svoje právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.

4.4 Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho písomnou formou.

4.5 Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tovar, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúceho.

4.6 Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

4.7 V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tovar a označí zásielku príslušnými symbolmi.

4.8 V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

4.9 Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

4.10 Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatiu opraveného Tovar a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.

4.11 Pri akejkol'vek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.

4.12 Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t.j. najmä pri:

- porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú
- používanie Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar

## 5. Záverečné ustanovenia

5.1 V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihladením na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovar urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo odporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.

5.2 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.8.2016. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.

## VRÁTENIE TOVARU

### Ako postupovať?

Ak ste Kupujúci - spotrebiteľ, tak máte podľa § 7 ods. 1 zákona 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku právo na odstúpenie od zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu.

Ak tovar nakupujete v súvislosti s vašou podnikateľskou činnosťou (o čom rozhoduje uvedenie IČO na nákupnom doklade), právo na odstúpenie nevzniká, nakoľko obchodný zákonník túto možnosť neumožňuje.

### Kam vrátiť tovar?

Spolu s vyplneným *Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy* a dokladom o kúpe môžete tovar zaslať na adresu Business & Marketing service, s.r.o., so sídlom Rožňavská 2, 821 01 Bratislava.

Náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu znáša kupujúci. Ako spotrebiteľ zodpovedáte za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčností tovaru. Odporúčame tovar zabaliť tak, aby sa predišlo jeho ďalšiemu poškodeniu počas prepravy. Tovar je potrebné vrátiť kompletný spolu so všetkým príslušenstvom, ak nejaké obsahoval a vrátane dokumentácie.

Predávajúci sa zaväzuje vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar podľa ods. 5 VOP, ktoré sa riadia ustanoveniami zákona 102/2014 Z.z

### Aký tovar nemožno vrátiť?

V súlade s §7 ods. 6 zákona 102/2014 nie je možné vrátiť:

- tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze
- tovar, ktorý je uzavretý v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený
- zvukové záznamy, obrazové záznamy, zvukovoobrazové záznamy, knihy alebo počítačový softvér predávané v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil
- elektronický obsah (napr. licencie na užívanie/inštalovanie softvéru), ktorý bol doručený inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom

kupujúceho spotrebiteľa a ten vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.