

Reklamačný poriadok

I. Úvodné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok upravuje vzťah medzi Kupujúcim a Obchodníkom, ktorým je spoločnosť Podmienky s.r.o., so sídlom Račianska 13916/26B, 831 02 Bratislava – Nové Mesto, IČO: 56 423 217, DIČ: 2122307726, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel: Sro, vložka č.: 180475/B, email: info@podmienky.sk, tel. číslo: +421 948 892 590, (ďalej len „**Obchodník**“) ako aj ich vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce im z Kúpnej zmluvy (ďalej len „**Zmluva**“), ktorej predmetom je predaj produktov prostredníctvom internetového obchodu Obchodníka, ktorý je prevádzkovaný na webovom sídle <https://www.podmienky.sk>.

II. Všeobecné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**Obchodné podmienky**“), ktoré sú zverejnené na webovom sídle Obchodníka.

Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje iba na vzťah medzi Obchodníkom a Kupujúcim, ktorý je v postavení spotrebiteľa.

Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje iba na zakúpené produkty, ktoré sú predmetom Zmluvy uzatvorenej medzi Kupujúcim a Obchodníkom.

Tento Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so všeobecne platnými a záväznými právnymi predpismi, ktoré sa vzťahujú na vzťah medzi Obchodníkom a Kupujúcim.

Predaný produkt musí byť v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami. Pri produkte s digitálnymi prvkami musia spĺňať dohodnuté požiadavky a všeobecné požiadavky aj digitálny obsah a digitálna služba bez ohľadu na to, či ich dodáva alebo poskytuje Obchodník alebo iná osoba.

Predaný produkt je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak



- zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzenými v Zmluve,
- je vhodný na konkrétny účel, s ktorým Kupujúci oboznámil Obchodníka najneskôr pri uzatvorení Zmluvy a s ktorým Obchodník súhlasil,
- vyznačuje sa v Zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „**Funkčnosť**“),
- vyznačuje sa v Zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom, s ktorými sa produkt rovnakého druhu bežne používa, bez potreby zmeny predaného produktu, hardvéru alebo softvéru (ďalej len „**Kompatibilita**“), a v Zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom odlišnými od tých, s ktorými sa produkt rovnakého druhu bežne používa (ďalej len „**Interoperabilita**“),
- vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v Zmluve,
- je dodaný s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v Zmluve.

Predaný produkt je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak

- je vhodný na všetky účely, na ktoré sa produkt rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
- zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré predávajúci sprístupnil Kupujúcemu pred uzatvorením Zmluvy,
- je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže Kupujúci dôvodne očakávať.

Produkt nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak Obchodník pri uzatvorení Zmluvy výslovne oboznámil Kupujúceho, že určitá vlastnosť produktu nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a Kupujúci s nesúlados súhlasil.

III. Záručná doba a záručné podmienky

Kupujúci spotrebiteľ má právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady v lehote do 24 mesiacov odo dňa, kedy produkt u Obchodníka zakúpil.

Kupujúci podnikateľ má právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady v lehote do 12 mesiacov odo dňa, kedy produkt u Obchodníka zakúpil, ak nie je v záručnom liste uvedená iná lehota. Vzťah medzi Kupujúcim podnikateľom a Obchodníkom sa spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník.



Záručná doba začína plynúť dňom, kedy Kupujúci prevezme produkt.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenie produktu, ktoré vzniklo v dôsledku

- mechanického poškodenia produktu,
- používaním produktu, ktoré je v rozpore s požiadavkami na používanie produktu a všeobecnými zásadami používania produktu,
- značným zanedbaním starostlivosti o produkt, pri vade, pri ktorej by sa dalo správnou starostlivosťou predísť.

IV. Zodpovednosť Obchodníka

Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný produkt v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do 24 mesiacov odo dňa dodania produktu.

Ak je predmetom kúpny produkt s digitálnymi prvkami, pri ktorom sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, Obchodník zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas 24 mesiacov odo dňa dodania produktu s digitálnymi prvkami.

Ak je predmetom kúpy produkt s digitálnymi prvkami, pri ktorom sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, Obchodník nesie dôrazné bremeno, že digitálny obsah dodal alebo digitálnu službu poskytol bez väd počas doby určenej v Článku IV ods.2.

Obchodník nezodpovedá za vadu produktu s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie, ak si Kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a

- Obchodník oboznámil Kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
- Nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie Kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.

V. Práva a povinnosti Kupujúceho

Kupujúci má právo odstúpiť od Zmluvy v lehote do 14 dní bez uvedenia dôvodu.



Kupujúci má právo na odstránenie vady opravou, výmenou, primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od Zmluvy odstúpiť.

Kupujúci má právo odstúpiť od Zmluvy, ktorej predmetom je dodanie produktu, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy.

Kupujúci má právo odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si Obchodník nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností Obchodníka.

Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od Zmluvy aj bez poskytnutia primeranej lehoty, ak

- obchodník produkt neopravil ani nevymenil,
- obchodník odmietol odstrániť vadu, ak oprava ani výmena nie sú možné,
- produkt má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene produktu.

Ak sa zmluva týka kúpy viacerých produktov, Kupujúci má právo odstúpiť len vo vzťahu k vadnému produktu.

Kupujúci nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Obchodník.

Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty produktu, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s produktom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti produktu; to neplatí, ak Obchodník neinformoval Kupujúceho o práve odstúpiť od Zmluvy.

Kupujúci má právo po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie odstúpiť od Zmluvy.



VI. Práva a povinnosti Obchodníka

Obchodník má právo odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

Obchodník je povinný opraviť alebo vymeniť produkt v primeranej lehote, ktorou sa rozumie čas najkratší, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu produktu s prihliadnutím na povahu produktu a povahu a závažnosť vady po tom, čo Kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady.

Obchodník je povinný po odstúpení od Zmluvy vrátiť Kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr v lehote do 14 dní.

Obchodník vráti kúpnu cenu Kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny.

VII. Uplatnenie reklamácie

Kupujúci má právo uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu v lehote do dvoch mesiacov odo dňa zistenia vady.

Obchodník poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady (ďalej len „**Potvrdenie**“) bezodkladne po vytknutí vady Kupujúcim. Obchodník v Potvrdení uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni, pričom oznámená lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu písomnou formou na adrese Obchodníka

Podmienky s.r.o.

Račianska 13916/26B

831 02, Bratislava – Nové Mesto

Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj prostredníctvom elektronických pomôcok zaslaním Reklamačného formuláru (ďalej len „**Formulár**“).



Ak Obchodník odmietne zodpovedať za vady, musí dôvody odmietnutia písomne oznámiť Kupujúcemu.

VIII. Reklamačné konanie

Reklamačné konanie (ďalej len „**Konanie**“) začína dňom, kedy si Kupujúci uplatní právo na reklamáciu u Obchodníka.

Obchodník vydá Kupujúcemu potvrdenie o prevzatí reklamácie.

Obchodník v potvrdení o prevzatí reklamácie určí predpokladanú dobu vybavenia reklamácie. Reklamačné konanie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Kupujúcim. To neplatí, ak z objektívnych dôvodov, ktoré Obchodník nevie ovplyvniť sa lehota predĺži.

Doba, počas ktorej prebieha reklamačné konanie sa nezapočítava do záručnej doby.

Obchodník po vybavení reklamácie vydá potvrdenie o vybavení reklamácie a následne informuje Kupujúceho o vybavení reklamácie.

IX. Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovom sídle internetového obchodu Obchodníka, t.j. dňa 15.09.2024.

Obchodník si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo aktualizovať tento Reklamačný poriadok. Akékoľvek zmeny tohto Reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia na webovom sídle Obchodníka. Oznamovacia povinnosť, ktorá vzniká Obchodníkovi v súvislosti s prijatím nového Reklamačného poriadku sa pokladá za splnenú dňom zverejnenia.

Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom sa spravujú právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, ktoré sa vzťahujú na vzťah medzi Obchodníkom a Kupujúcim.



V prípade ak sa akékoľvek ustanovenie tohto Reklamačného poriadku stane neplatným alebo neúčinným, nemá to za následok neplatnosť celého Reklamačného poriadku.

