

# Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade s ustanoveniami zákona č. 89/2012 Z. z., Občianskeho zákonníka a zákona č. 634/1992 Zb, o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný Tovar (ďalej len „Tovar“), pri ktorom sú v záručnej dobe uplatňované práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Reklamácie“).

**Spotrebiteľom** je každá osoba, ktorá mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámec samostatného výkonu svojho povolania uzatvára zmluvu s podnikateľom alebo s ním inak koná.

**Predávajúcim** je obchodná spoločnosť OSCOM TRADING s.r.o. so sídlom č. 111, 561 66 Těchonín; IČO: 03336093, zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Českých Budějoviciach, oddiel C, vložka 22972. Ide o podnikateľa, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva Kupujúcemu výrobky alebo služby.

**Zákazníkom** nášho internetového obchodu je buď kupujúci spotrebiteľ alebo kupujúci, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

## Vady tovaru

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za to, že vec je pri prevzatí bez väd. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi najmä za to, že v čase prevzatia veci spotrebiteľom mala vec vady,

- vec má vlastnosti dohodnuté medzi stranami, a ak k dohode nedošlo, také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru a na základe nimi vykonanej reklamy,
- vec je vhodná na účel, na ktorý predávajúci uvádza, že sa má použiť, alebo na ktorý sa vec tohto druhu obvykle používa,
- vec zodpovedá svojou kvalitou alebo vyhotovením dohodnutej vzorky alebo exempláru, ak bola kvalita alebo vyhotovenie určené na základe dohodnutej vzorky alebo exemplára,
- vec je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
- vec zodpovedá požiadavkám právnych predpisov.

## Práva z vady tovaru

Ak vec nemá vyššie uvedené vlastnosti, môže spotrebiteľ požadovať aj dodanie novej veci bez väd, ak to nie je vzhľadom na povahu vady neprimerané, ale ak sa vada týka len súčasti veci, môže spotrebiteľ požadovať len výmenu súčasti; ak to nie je možné, môže od zmluvy odstúpiť.

Ak je to však vzhľadom na povahu vady neprimerané, najmä ak je možné vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady.

Spotrebiteľ má tiež právo na dodanie novej veci alebo výmenu súčasti v prípade odstrániteľnej vady, ak nemôže vec riadne užívať pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd. V takom prípade má spotrebiteľ tiež právo odstúpiť od zmluvy.

Ak spotrebiteľ neodstúpi od zmluvy alebo neuplatní právo na dodanie novej veci bez väd, na výmenu súčasti veci alebo na opravu veci, môže požadovať primeranú zľavu. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu aj vtedy, ak mu predávajúci nemôže dodať novú vec bez väd, vymeniť súčasť veci alebo vec opraviť a ak predávajúci neodstráni vadu v primeranej lehote alebo ak by odstránenie vady spôsobilo spotrebiteľovi značné ťažkosti.

Kupujúci nemá právo z vadného plnenia, ak pred prevzatím tovaru vedel, že tovar má vady, alebo ak kupujúci vadu spôsobil.

## Lehoty

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo na reklamáciu v prípade väd, ktoré sa vyskytnú na spotrebnom tovare v lehote dvadsiatich štyroch mesiacov od jeho prevzatia. Ak sa vada prejaví do šiestich mesiacov od prevzatia, tovar sa považuje za vadný už pri prevzatí.

Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru zákazníkom. Záručná doba pre kupujúceho spotrebiteľa je 24 mesiacov, ale pre kupujúceho, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, je záručná doba len 12 mesiacov. Pokiaľ výrobca neposkytuje predĺženú záručnú dobu. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol tovar v záručnej oprave. Ak sa tovar vymení, začína plynúť nová záručná doba.

## Ostatné

Zodpovednosť predávajúceho za vady sa nevzťahuje na opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním, .v prípade tovaru predávaného za nižšiu cenu na vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá, v prípade použitého tovaru na vadu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktorú mal tovar pri prevzatí kupujúcim, alebo ak to vyplýva z povahy tovaru.

Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o povinnostiach vyplývajúcich z vadného plnenia v rozsahu stanovenom zákonom (záručný list). Ak to povaha veci pripúšťa, stačí namiesto záručného listu vydať kupujúcemu doklad o kúpe veci obsahujúci údaje (faktúru), ktorý musí obsahovať rovnaké údaje ako záručný list. Záručný list musí obsahovať meno a priezvisko, názov alebo obchodné meno predávajúceho, IČO, sídlo, ak ide o právnickú osobu, alebo bydlisko, ak ide o fyzickú osobu. Ak sa poskytuje dlhšia záruka, ako je zákonná záruka, predávajúci v záručnom liste uvedie podmienky a rozsah predĺženia záruky.

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených zákonom. Odstúpenie od zmluvy je voči predávajúcemu účinné okamihom, keď je vyhlásenie kupujúceho o odstúpení od zmluvy doručené predávajúcemu, ak sú splnené všetky potrebné zákonné podmienky. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a zmluvné strany sú povinné vrátiť si navzájom všetko, čo si na základe zmluvy poskytli. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu

uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady vráti kupujúci predávajúcemu poskytnuté plnenie len v rozsahu, v akom je to v danej situácii objektívne možné.

## Vybavenie reklamácie

V prípade, že Kupujúci využije svoje právo požadovať odstránenie vady tovaru opravou a v záručnom liste je na účely záručnej opravy tovaru určený iný podnikateľ ako Predávajúci, ktorého sídlo alebo miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste bližšom Kupujúcemu, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u podnikateľa uvedeného v záručnom liste. Tieto informácie sa prípadne nachádzajú v dokumente, ktorý nahrádza záručný list.

Kupujúci je oprávnený požadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je zverejnený tu, alebo v sídle spoločnosti, na adrese č. 111, 561 66 Těchonín.

Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú na dlhšej lehote. Po

uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva, ako keby išlo o podstatné porušenie zmluvy.

Plynutie lehoty na vybavenie reklamácie sa prerušuje, ak predávajúci nedostal všetky doklady potrebné na vybavenie reklamácie (časti tovaru, iné doklady a pod.). Predávajúci je povinný vyžiadať si od kupujúceho doplňujúce doklady čo najskôr. Plynutie lehoty sa od tohto dátumu prerušuje, kým Kupujúci nedodá požadované dokumenty.

V prípade potreby zaslania tovaru Predávajúcemu alebo servisnému stredisku je Kupujúci povinný vo vlastnom záujme zabezpečiť, aby bol tovar zabalený do vhodného a dostatočne ochranného obalového materiálu, ktorý spĺňa požiadavky na prepravu krehkého tovaru vrátane všetkého príslušenstva, a označiť zásielku príslušnými symbolmi.

Servisné stredisko vyzve kupujúceho na prevzatie opraveného tovaru po riadnom vybavení reklamácie.

Právo na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, ako aj v prípade neodborného zaobchádzania, t. j. najmä pri používaní tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k tovaru.

Každá návšteva servisného technika u kupujúceho musí byť sprevádzaná protokolom o zistených závadách a forme ich odstránenia. Bez takejto správy sa na návštevu servisného technika nebude prihliadať.

V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy alebo poskytnutia zľavy z kúpnej ceny bude príslušná platba kupujúcemu vrátená bankovým prevodom alebo odovzdaná v hotovosti v pokladni v sídle spoločnosti alebo v niektorej z prevádzok.