

# Reklamačný poriadok

verzia 1.0 • platná od 22.02.2022

## 1. Všeobecné ustanovenia

Spotrebiteľom sa podľa § 2 písm. a) 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 rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti zamestnania alebo povolania (ďalej len „Spotrebiteľ“ alebo „Kupujúci“). Podrobnosti o ochrane spotrebiteľa sú vymedzené predmetným právnym predpisom a ostatnými právnymi predpismi na úseku ochrany práv spotrebiteľa (vrátane tých, na ktoré sa v Reklamačnom poriadku odkazuje).

1.1 Spoločnosť ŠTÚDIO NÁDEJ, s. r. o., so sídlom Cablkova 3305/3, 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO: 50 401 955 (ďalej len „Predávajúci“) Reklamačným poriadkom ustanovuje a Spotrebiteľov v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za chyby tovaru (ďalej tiež „Reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde môžu Reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2 Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými a účinnými na území Slovenskej republiky.

1.3 Reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom Spotrebiteľovi v budove sídla Predávajúceho a je zároveň zverejnený v e-shope Predávajúceho na stránke <https://www.studionadej.sk/reklamacny-poriadok/>. Uzavretím kúpnej zmluvy v predajni Predávajúceho (v mieste sídla Predávajúceho) alebo prostredníctvom e-shopu Predávajúceho ([www.studionadej.sk](http://www.studionadej.sk)) sa Reklamačný poriadok stáva súčasťou zmluvnej dokumentácie k uzatvorenej kúpnej zmluve medzi Spotrebiteľom a Predávajúcim. V prípade rozporu medzi Všeobecnými obchodnými podmienkami Predávajúceho a Reklamačným poriadkom má v prípade otázok (právných vzťahov) súvisiacich s Reklamáciami (uplatnením zodpovednosti za vady tovaru) aplikačnú prednosť Reklamačný poriadok.

1.4 Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právny vzťah založený kúpou tovaru u Predávajúceho v prípade, ak je spolukontrahentom Predávajúceho iný subjekt, než Spotrebiteľ. Ak je spolukontrahentom Predávajúceho podnikateľ (viď. § 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov; ďalej len „Obchodný zákonník“), právny vzťah medzi Predávajúcim a podnikateľom, predmetom ktorého je kúpa tovaru u Predávajúceho, sa spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (najmä § 429 a nasl. Obchodného zákonníka). Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje záručný list výrobcu dotknutého výrobku inak, záručná doba (záruka za akosť tovaru) je 12 mesiacov odo dňa kúpy a dodania tovaru Kupujúcemu – podnikateľovi (pričom ustanovenie podľa tejto vety sa neaplikuje na zmluvné vzťahy so Spotrebiteľmi).

## 2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka); ods. 1.4 Reklamačného poriadku zostáva zachovaný.

2.2 Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.3 Pri použitých veciach (napr. vystavený kus tovaru) Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. V tomto prípade je záručná doba 12 mesiacov (§ 619 ods. 1 a § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.4 Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru Kupujúcim, resp. dňom jeho doručenia Kupujúcemu. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ, než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak Kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).

2.5 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady dodaného tovaru až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru; to isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka (§ 627 Občianskeho zákonníka).

2.6 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.7 Ak Predávajúci pri kúpe tovaru ponúka Spotrebiteľovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na Spotrebiteľovi, či ponúkaný dar prijme alebo ho odmietne. Dar však nie je predaným tovarom, preto Predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady, teda neposkytuje na neho záruku. Ak však Predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne Spotrebiteľa pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré Predávajúci Spotrebiteľa neupozornil, je Spotrebiteľ oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak Spotrebiteľovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo toto priznané právo (§ 7 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) v zákonnej lehote využije, Spotrebiteľ je povinný vrátiť Predávávúcemu všetko, čo podľa uzatvorenej kúpnej zmluvy od Predávajúceho dostal, vrátane prijatého daru v rámci plnenia darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od uzatvorenej kúpnej zmluvy (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 52a ods. 2 Občianskeho zákonníka).

## 3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (Reklamácie)

3.1 Spotrebiteľ si uplatňuje svoje práva zo zodpovednosti za vady tovaru osobne v mieste sídla Predávajúceho (predajni), v písomnej forme na adresu sídla Predávajúceho alebo e-mailom na e-mailovú adresu Predávajúceho [reklamacie@studionadej.sk](mailto:reklamacie@studionadej.sk) (primerane vid' § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.2 Predávajúci prostredníctvom povereného zamestnanca je povinný určiť spôsob vybavenia Reklamácie a Reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia Reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade Reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy tovaru, Predávajúci môže vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak Predávajúci zamietne Reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, Predávajúci je povinný informovať Kupujúceho o tom, komu možno zaslať tovar na odborné posúdenie v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vyba-

venia Reklamácií rozumie aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv alebo inej osoby podľa § 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa.

3.3 Predávajúci je povinný pri uplatnení Reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného listu, ktorý mu Kupujúci odovzdal spolu s reklamovaným tovarom. Ak Kupujúci uplatnil Reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení Reklamácie doručiť Spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu bol tento Kupujúcim oznámený alebo je mu inak známy, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie; potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4 Predávajúci je povinný o vybavení Reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia Reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim. (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení Reklamácie. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže Predávajúci zaslať Kupujúcemu SMS správu alebo e-mailovú správu obsahujúcu informáciu o vybavení Reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

3.5 Pokiaľ Kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia Reklamácie od Predávajúceho alebo ho Predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie tovaru vyzve, je Kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní od vyzvania, tovar od Predávajúceho na príslušnom mieste prevziať alebo Kupujúci je oprávnený dať písomný súhlas na ekologickú likvidáciu reklamovaného tovaru, čím sa vzdáva svojho vlastníckeho práva k tovaru. Týmto súhlasom sa Kupujúci zbavuje povinnosti prevzatia reklamovaného tovaru a vlastnícke právo k tovaru prechádza na základe reklamačného poriadku na Predávajúceho.

3.6 Pokiaľ Kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením ods. 3.5 tohto článku Reklamačného poriadku tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo nedá písomný súhlas na ekologickú likvidáciu v rovnakej lehote, považuje sa reklamovaný tovar za neprevzatý tovar a prvým dňom omeškania vzniká medzi Spotrebiteľom a Predávajúcim zmluva o uložení veci podľa § 516 a nasl. Obchodného zákonníka a vzťahy Predávajúceho a Kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, pričom Predávajúci vystupuje v pozícii opatrovateľa a Kupujúci v pozícii uložiteľa.

3.7 V prípade, že Kupujúci neprevezme tovar v lehote uvedenej v predchádzajúcom odseku, čím dôjde k vzniku zmluvy o uložení veci, je Predávajúci oprávnený Kupujúcemu účtovať za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 1,- EUR za každý začatý deň uloženia.

#### 4. Všeobecné podmienky Reklamácie

Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady je Kupujúci povinný:

- predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol zakúpený u Predávajúceho,
- zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú Reklamáciu uvedené v záručnom liste,
- predložiť originál záručného listu v prípade, že si Kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom,
- odovzdať Predávajúcemu tovar v prípade uplatnenia Reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru,
- poskytnúť súčinnosť vyplnením reklamačného listu, ktorého vzor je dostupný v e-shope Predávajúceho na stránke <https://www.studionadej.sk/pravne-dokumenty/> a tento podpísať na znak súhlasu, prípadne uviesť k jeho obsahu výhrady, ktoré sa písomne poznačia do listu a k týmto pripojí Spotrebiteľ svoj podpis.

## 5. Spôsob vybavenia Reklamácie

5.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to buď osobne, alebo prostredníctvom poverenej osoby (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.3 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí a tovaru) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.5 Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

5.6 Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však Kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.7 Ak Predávajúci Reklamáciu nevybaví do 30 dní, Kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru za nový tovar alebo odstúpenie od zmluvy.

5.8 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru (výrobku) (§ 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.9 Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na Kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo dôjde k voľbe a uplatneniu tohto nároku, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.

## 6. Pozáručné opravy

Predávajúci je oprávnený sprostredkovať Kupujúcemu pozáručné opravy tovaru prostredníctvom dohodnutých partnerov, a to v lehotách, spôsobom a v cenách určených týmto partnerom pre Kupujúceho, o čom bude Kupujúci informovaný bez zbytočného odkladu po doručení týchto informácií Predávajúcim.

## 7. Alternatívne riešenie sporu

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho Reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Predávajúci na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania (§ 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o *alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov*).

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/>); Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti (a či vôbec), pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

## 8. Účinnosť

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 22. 02. 2022 a účinnosť dňom 22. 02. 2022 a uzatvorením kúpnej zmluvy sa stáva súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi stranami kúpnej zmluvy.

...

Reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti Spotrebiteľa vyplývajúce z platnej a účinnej legislatívy, najmä Zákona o ochrane spotrebiteľa, či iných predpisov regulujúcich spotrebiteľské vzťahy na vnútornom trhu.