

REKLAMAČNÝ PORIADOK

vypracovaný podľa platných právnych úprav:

- ustanovení Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“)
- ustanovení Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“)
- ustanovení Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- a ďalšími všeobecne platnými právnymi predpismi SR

v zmysle ktorých prevádzkovateľ riadne informuje o podmienkach, postupoch a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady a jej vybavenia.

Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok upravuje postup zákazníka (spotrebiteľa) v zmysle Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorým sa rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcich záväzkov alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania a to v prípade, keď aj napriek všetkému úsiliu o zachovanie bežnej a dohodnutej kvality, množstva, rozsahu a termínu poskytovaných, resp. predávaných produktov (produktom sa rozumie tovar aj služba), vznikne na strane zákazníka dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za ich vady (ďalej v texte ako „reklamácia“) u prevádzkovateľa (ďalej v texte ako „obchodník“ podľa § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

Reklamácie zákazníkov - právnických osôb, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa v zmysle Občianskeho zákonníka, sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.

Každý zákazník má právo na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu, v prípade že zákazník zistí alebo sa domnieva, že sú mu poskytované produkty v nižšej kvalite ako bolo dohodnuté, alebo ako je bežné, alebo v inom množstve, čase a rozsahu ako bolo dohodnuté, alebo je obvyklé.

Zodpovednosť za vady

V prípade zistenia dôvodov a skutočností, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, si zákazník uplatní svoje právo na reklamáciu bezodkladne - ihneď po takomto zistení, najneskôr na ďalší pracovný deň, alebo po dni, v ktorom sa dohodnuté a zaplatené služby alebo tovary neposkytli. Na reklamácie (predovšetkým pri službách) uplatnené až po týchto lehotách nemôže prevádzkovateľ prihliadať, nakoľko pre objektívne zistenie a posúdenie vytýkanej vady na poskytnutej a predanej službe/tovare, ako aj za účelom správneho vybavenia reklamácie, je žiadúce uplatnenie reklamácie ihneď po zistení vady, aby márne plynutie času alebo nečinnosť zákazníka napr. nezapríčiniilo zhoršenie stavu, nemožnosť zistenia vady alebo aj vznik iných ďalších škôd.

Podanie reklamácie môže zákazník vykonať rôznymi preukázateľnými spôsobmi uplatnenia:

- osobne, priamo na mieste poskytnutia, resp. predaja produktu (služby alebo tovaru) u príslušného zamestnanca v danom zariadení, podľa druhu poskytovanej služby/tovaru a podľa toho, kde malo dôjsť k vzniku vady

- osobne priamo v sídle prevádzkovateľa
- elektronicky formou e-mailu zaslaného na kontaktnú adresu príslušného zariadenia
- písomne na adrese sídla prevádzkovateľa.

Zákazník má právo reklamovať vady produktu vo vlastnom mene a k uplatneniu reklamácie je potrebné predložiť daňový doklad (napr. faktúra, pokladničný doklad, potvrdenie o nákupe a pod.) nasvedčujúci zakúpeniu produktu, ktorý reklamuje. Za účelom vybavenia reklamácie je potrebné, aby zákazník pravdivo a úplne uviedol svoje kontaktné údaje, na ktoré mu bude prevádzkovateľom odoslané vybavenie reklamácie, v prípade že túto nebude možné vybaviť ihneď priamo na mieste po jej uplatnení.

Poverený zamestnanec prevádzkovateľa zabezpečí prijatie reklamácie a spísanie potvrdenia o jej uplatnení, ktoré vydá zákazníkovi.

Zákazník musí poskytnúť súčinnosť potrebnú pre objektívne posúdenie a vybavenie reklamácie, najmä podať pravdivé informácie a predložiť doklady týkajúce sa reklamovanej služby/tovaru. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, zákazník musí umožniť zamestnancovi prevádzkovateľa prístup do priestoru, ktorý mu bol poskytnutý na využívanie služieb, ktoré si zakúpil a ktoré reklamuje, aby sa preverila oprávnenosť reklamácie. V závislosti od toho, o aké uplatnenie vád služieb ide (ubytovanie, gastro služby, procedúry, alebo iné služby) je potrebné, aby zákazník svoje výhrady týkajúce sa množstva, kvality, rozsahu, času trvania, príp. ceny uplatnil bezodkladne, napr.: v prípade kvality a rozsahu ubytovania bezprostredne pri začatí alebo počas jeho využívania, v prípade množstva a kvality u gastro služieb pred ochutnaním jedla a nápoja, max. bezprostredne po ich ochutnaní (tzn. nie po ich úplnom skonsumovaní), napr.: v prípade kvality, rozsahu a času procedúr resp. ostatných služieb bezprostredne po ich začatí, resp. maximálne po ich ukončení, alebo uhradení ceny.

Prevádzkovateľ po dôkladnom posúdení a preskúmaní vytknutej vady rozhodne o spôsobe a vybavení reklamácie ihneď a reklamáciu vybaví ihneď, o čom bude vydané zákazníkovi potvrdenie. Ak nebude možné vybaviť reklamáciu ihneď, zákazníkovi bude v potvrdení oznámená lehota, v ktorej prevádzkovateľ vadu odstráni a táto nebude dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, bezodkladne po vytknutí vady zákazníkom, ibaže by túto lehotu nebolo možné pre objektívne dôvody dodržať. V takom prípade bude prevádzkovateľ zákazníka o tomto informovať.

V prípade, že prevádzkovateľ odmietne zodpovednosť za vady produktu, písomne oznámi zákazníkovi dôvody tohto odmietnutia. Ak zákazník znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť prevádzkovateľa za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a prevádzkovateľ nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Na náklady zákazníka spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

V prípade, že prevádzkovateľ po preskúmaní a posúdení reklamácie uzná reklamáciu ako opodstatnenú (aj čiastočne opodstatnenú), a to v prípade odstrániteľných a neodstrániteľných väd, bude zákazníkovi poskytnutá jedna z nasledovných foriem vybavenia:

- bezplatné odstránenie vady produktu,
- poskytnutie náhradného plnenia produktu,
- poskytnutie primeranej zľavy z ceny produktu,
- vrátenie celej kúpnej ceny produktu (odstúpenie od kúpnej zmluvy).

Podľa ustanovení Občianskeho zákonníka, uplatnením práv zo zodpovednosti za vady nie je dotknuté právo na náhradu škody.

Zákazník má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá prevádzkovateľ a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Zákazník musí toto právo uplatniť u prevádzkovateľa najneskôr do dvoch mesiacov od vybavenia uznanej (opodstatnenej) reklamácie, inak právo zanikne.

Osobitné ustanovenia

Nespokojnosť s poskytovanými a predávanými produktami, ale bez uplatnenia, resp. vytknutia konkrétnych väd, je zákazník oprávnený vyjadriť podaním sťažnosti, prípadne podnetu, na ktorých postup uplatňovania a vybavovania sa môžu primerane použiť vyššie uvedené ustanovenia.

Zákazník má právo na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, na informácie v rozsahu a za podmienok podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a právne záväzných aktov Európskej únie, na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu a má právo podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa, ak sa domnieva, že boli porušené práva alebo právom chránené záujmy spotrebiteľa.

Poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov:

podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je alternatívnym riešením sporu postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Stranami sporu sú spotrebiteľ, ktorý podal návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a obchodník, proti ktorému návrh smeruje.

Orgánmi alternatívneho riešenia sporov sú:

- Slovenská obchodná inšpekcia;
- Úrad pre reguláciu sieťových odvetí;
- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

Zoznam všetkých subjektov alternatívneho riešenia sporov nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1?csrt=16624810001494809176>

Platforma na podávanie alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>

Kupujúci môže využiť na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu tiež platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránkach:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

Za predmet reklamácie sa nepovažujú také škody a majetkové ujmy, ktoré sú z rozsahu poistného krytia výslovne vyňaté. Ak nastanú okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe prevádzkovateľa, alebo okolnosti na strane zákazníka, na základe ktorých zákazník úplne alebo sčasti nevyužije objednaný, zaplatený a prevádzkovateľom zabezpečený produkt, nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu alebo zľavu z ceny takéhoto produktu. Prevádzkovateľ nezodpovedá za škodu, ktorú prevádzkovateľ

nezavinil a nezavinili ju ani jeho dodávatelia služieb/tovarov a škoda bola spôsobená zákazníkovi treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním služieb/tovarov, alebo udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

Záverečné ustanovenia

Reklamačný poriadok je záväzný pre obidve zmluvne strany, t.j. pre prevádzkovateľa a pre všetkých jeho zákazníkov.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmeny reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia zákazníkov. Reklamačný poriadok je zverejnený na webových stránkach prevádzkovateľa a je neoddeliteľnou súčasťou VOP.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od 07.04.2026