

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Obsah

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA	2
II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY	4
VI a) Ustanovenia pre kúpne zmluvy podľa OZ	4
VI b) Osobitné ustanovenia pre spotrebiteľské kúpne zmluvy podľa OZ.....	5
VI c) Ustanovenia pre zmluvy o dielo podľa OZ	6
VI d) Osobitné ustanovenia pre zhotovenie vecí na zákazku podľa OZ	6
VI e) Ustanovenia reklamačných a záručných podmienok na podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa.....	7
III.ZÁRUKA A ZÁRUČNÁ DOBA	9
IV.PODMIENKY REKLAMÁCIE	9
V. POSTUP PRI UPLATŇOVANÍ PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)	10
VI.ODSTÚPENIE OD ZMLUVY podľa § 7 - 10 Zákona	13
VI.a) Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy.....	14
VI. b) Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy.....	14
VII.SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE	15
VIII.ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	16

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Tieto záručné a reklamačné podmienky (ďalej len „Reklamačný poriadok“) **upravujú postup a vzájomné vzťahy zmluvných strán Predávajúceho a Kupujúceho** pri uplatňovaní práv a zodpovedností za vady tovaru, služby alebo diela („Reklamácia“) zakúpeného na základe kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo na diaľku prostredníctvom elektronického obchodu a internetových stránok Predávajúceho.

1.1 V Reklamačnom poriadku sú používané nižšie **definované základné pojmy**:

Predávajúci:	subjekt, ktorý prevzal záväzok dodať Vec; predávajúci v prípade kúpnej zmluvy; zhotoviteľ v prípade zmluvy o dielo; dodávateľ v prípade spotrebiteľskej zmluvy; prevádzkovateľ internetových stránok a elektronického obchodu na internetových stránkach; poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti podľa zákona o elektronickom obchode; prevádzkovateľ v zmysle zákona o ochrane osobných údajov
Kupujúci:	subjekt, ktorý Vec objednal a zaviazal sa zaplatiť dohodnutú cenu na základe uzatvorenej zmluvy; príjemca služieb informačnej spoločnosti podľa zákona o elektronickom obchode; „Spotrebiteľ“ v prípade fyzickej osoby ako subjektu kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo; „Podnikateľ“ v prípade fyzickej osoby – podnikateľa alebo právnickej osoby ako subjektu kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo
Spotrebiteľ:	kupujúci v prípade kúpnej zmluvy/objednávateľ v prípade zmluvy o dielo, ktorým je fyzická osoba nekonajúca v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania
Podnikateľ:	kupujúci v prípade kúpnej zmluvy/objednávateľ v prípade zmluvy o dielo, ktorým je fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba konajúca v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania
Zmluva	kúpna zmluva/zmluva o dielo, ktorá je uzatvorená medzi kupujúcim a predávajúcim na diaľku prostredníctvom niektorého z elektronických obchodov na internetových stránkach predávajúceho
Objednávka	kupujúcim vyplnený a odoslaný objednávkový formulár, ktorý je následne spracovaný systémom elektronického obchodu
Objednávkový formulár	elektronické tlačivo, ktorého vyplnením a stlačením tlačidla „Objednať s povinnosťou platby“ kupujúci objednáva tovar a/alebo službu u predávajúceho a smeruje tým k uzatvoreniu zmluvy s predávajúcim, pričom táto zmluva je uzatvorená následným potvrdením objednávky Predávajúcim
Vec	predmet kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo (tovar alebo/a služba) Zákon č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej „Občiansky zákonník“, skrátené „OZ“),
OZ	Zákon 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 v znení zákona č. 397/2008 Z.z. (ďalej „Zákon o ochrane spotrebiteľa“, skrátené „Zos“)
Zos	

Zák	Zákon 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 (ďalej „Zákon“, skrátené „Zák“)
Zeo	Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. (ďalej „zákon o elektronickom obchode“, skrátené „Zeo“),
Zou	Zákon č.122/2013 Z. Z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej „zákon o ochrane osobných údajov“, skrátené „Zou“)

1.2 Na účely reklamačného konania **Predávajúci** poskytuje svoje nasledovné identifikačné a kontaktné údaje:

Obchodné meno:	GERI s.r.o.
Sídlo:	Tallerova 4 , 811 02 Bratislava
IČO:	36 787 191
IČ DPH:	SK 202 238 7389
Konateľ:	Richard Gergel
Číslo účtu:	Tatra banka SK 8411 00000000 2621756993
Číslo účtu	Slovenská sporiteľňa SK16 0900 0000 0051 5327 0215
Spoločnosť zapísaná v:	Obchodnom registri, vedenom Okresným súdom Bratislava I, vložka číslo 131974/B
	Tel.: +421 904 038 128, +421 907 827 137
E-mail:	geri@geri.sk , info@sklenene.sk
Internetová stránka:	www.geri.sk
E-shop:	www.sklenene.sk

Kontaktná osoba, osoba zodpovedná za prevádzku elektronického obchodu, osoba vybavujúca reklamácie: Richard Gergel, tel.: +421 904 038 128, e-mail: geri@geri.sk

1.3. Reklamačné konanie, povinnosti Predávajúceho a práva Kupujúceho v tomto Reklamačnom poriadku sú legislatívne upravené zákonom č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom 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 v znení zákona č. 397/2008 Z.z. (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákonom 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 (ďalej len „Zákon“), pričom ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa na vybavovanie reklamácií použijú v rozsahu neodporujúcom osobitným právnym predpisom, odkaz na ktoré je uvedený v týchto zákonoch.

1.4. **Spotrebiteľ** uplatňuje Reklamáciu na základe Reklamačného poriadku s prihliadnutím na príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona a ustanovení príslušných právnych predpisov a smerníc. Reklamácie uplatňované spotrebiteľom sa vo veciach neupravených týmto Reklamačným poriadkom spravujú Občianskym zákonníkom a príslušnými ustanoveniami právnych predpisov upravujúcich práva spotrebiteľov. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

1.5. Pri uplatňovaní Reklamácie **Podnikateľským subjektom** sa vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim/Objednávatelom riadia týmto Reklamačným poriadkom, pričom sa Reklamácie uplatňované Podnikateľským subjektom vo veciach neupravených týmto Reklamačným poriadkom spravujú zákonom č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a príslušnými právnymi predpismi a smernicami.

- 1.6. **Dohľad nad dodržiavaním povinností** zo strany Predávajúceho vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: poštový priechod 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 internetová stránka: <https://www.soi.sk/>.

II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 2.1. **Každý Kupujúci/Objednávateľ má právo na** výrobky a služby v bežnej kvalite, na uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a na zvýšenú ochranu svojich ekonomických záujmov.
- 2.2. **Predávaná Vec musí mať** požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
- 2.3. **Za kvalitu predávanej Veci voči Kupujúcemu právne zodpovedá Predávajúci.** Táto zodpovednosť je objektívna, t. j. Predávajúci za ňu zodpovedá aj za chyby, o ktorých nevedel, za chyby zjavné alebo skryté, ktoré sa prejavia až pri používaní veci. Ak Predávajúci o chybe vie, je povinný Kupujúceho a na ne upozorniť.
- 2.4. Predávajúci **zodpovedá za vady Veci, ktoré má predaná Vec pri jej prevzatí Kupujúcim. Pri použitých Veciach** nezodpovedá dodávateľ za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri Veciach dodávaných za nižšiu cenu nezodpovedá dodávateľ za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.5. **Pri zhotovení veci na zákazku** zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vec zhotovená na zákazku pri prevzatí Kupujúcim; za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe; za to, že vec má vlastnosti, ktoré si objednávateľ pri zákazke vymienil; za poškodenie alebo zničenie stavby až do prevzatia zhotovenej stavby, ibaže by ku škode došlo aj inak; za vady vykonanej zákazky, ktorých príčinou je vadnosť dodaného materiálu alebo nevhodnosť pokynov, ak objednávateľ a na vadnosť materiálu alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
- 2.6. **Vlastnícke právo** predávanej Veci prechádza na Kupujúceho/Objednávateľa okamihom úplného zaplatenia danej veci.
- 2.7. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na Kupujúceho **nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia Veci.**
- 2.8. Ak treba, aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá (napr. ak sa užívanie riadi návodom), Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu **návod na používanie v slovenskom jazyku.** Ak túto povinnosť nesplní, je povinný nahradiť kupujúcemu škodu, ktorá z toho vznikla.
- 2.9. Na žiadosť Kupujúceho je Predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou, t. j. vydať **záručný list.** Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Pri veciach, ktorých záručná doba presahuje 24 mesiacov, je Predávajúci povinný vydať objednávateľovi záručný list s vyznačením záručnej doby.
- 2.10. **Vyhlásením v záručnom liste** môže Predávajúci poskytnúť dlhšiu záručnú dobu, ako je zákonom stanovená povinná záručná doba na predávanú Vec.
- 2.11. **Záručný list obsahuje** meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov Predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

VI a) Ustanovenia pre kúpne zmluvy podľa OZ

- 2.12. Ak vec má vady, o ktorých predávajúci vie, je povinný kupujúceho pri dojednávaní kúpnej zmluvy na ne upozorniť. § 596 OZ

- 2.13. Ak dodatočne vyjde najavo vada, na ktorú predávajúci kupujúceho neupozornil, má kupujúci právo na primeranú zľavu z dojednanej ceny zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady; ak ide o vadu, ktorá robí vec neupotrebitelnou, má tiež právo od zmluvy odstúpiť. § 597 ods.1 OZ
- 2.14. Právo odstúpiť od zmluvy má kupujúci aj vtedy, ak ho predávajúci ubezpečil, že vec má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené kupujúcim, alebo že nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým. § 597 ods.2 OZ
- 2.15. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. § 598 OZ
- 2.16. Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu. Práva zo zodpovednosti za vady sa môže kupujúci domáhať na súde, len ak vady vytkol najneskôr do 24 mesiacov od prevzatia veci. § 599 OZ
- 2.17. Právo na náhradu nevyhnutných nákladov môže kupujúci uplatniť na súde, len ak náklady predávajúcemu oznámi v lehote uvedenej v § 599 ods. 1 OZ. § 599 OZ
- 2.18. Uplatnením práv zo zodpovednosti za vady nie je dotknuté právo na náhradu škody. § 600 OZ
- 2.19. Ak dodaný tovar nemá vlastnosti, o ktoré prejavil spotrebiteľ záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým dodávateľom, náklady na jeho vrátenie a dodanie tovaru, ktorý zodpovedá zmluve, ako aj všetky kupujúcim účelne vynaložené náklady v súvislosti s tým znáša predávajúci. § 614a OZ

VI b) Osobitné ustanovenia pre spotrebiteľské kúpne zmluvy podľa OZ

- 2.20. Predávaná vec musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám. Ak to povaha veci pripúšťa, má kupujúci právo, aby sa vec pred ním prekontrolovala alebo aby sa mu jej činnosť predviedla. § 616 OZ
- 2.21. Ak treba, aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá, najmä ak sa užívanie riadi návodom alebo je upravené technickou normou, je predávajúci povinný kupujúceho s nimi oboznámiť, ibaže ide o pravidlá všeobecne známe. Ak predávajúci nesplní túto povinnosť, je povinný nahradiť kupujúcemu škodu, ktorá z toho vznikla. § 617 OZ
- 2.22. Veci, ktoré majú vady, ktoré nebránia, aby sa mohla vec užívať na určený účel, musia sa predávať len za nižšie ceny, než je obvyklá cena bezvadnej veci; kupujúceho treba upozorniť, že vec má vadu a o akú vadu ide, ak to nie je zrejmé už z povahy predaja. § 618 OZ
- 2.23. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. § 619 ods. 1 OZ
- 2.24. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). § 619 ods. 2 OZ
- 2.25. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. § 620 ods. 1 OZ
- 2.26. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. § 620 ods. 2 OZ
- 2.27. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci. § 620 ods. 3 OZ
- 2.28. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. § 620 ods. 4 OZ
- 2.29. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. § 620 ods. 5 OZ
- 2.30. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. § 621 OZ

- 2.31. k ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. § 622 ods. 1 OZ
- 2.32. 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. § 622 ods. 2 OZ
- 2.33. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. § 622 ods. 3 OZ
- 2.34. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. § 623 ods. 1 OZ
- 2.35. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. § 623 ods. 2 OZ
- 2.36. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. § 624 OZ
- 2.37. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim. § 625 OZ
- 2.38. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. § 626 ods. 1 OZ
- 2.39. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú. § 626 ods. 2 OZ
- 2.40. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodli podľa § 620 ods. 2 OZ. § 626 ods. 3 OZ
- 2.41. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. § 627 ods. 1 OZ
- 2.42. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. § 627 ods.2 OZ

VI c) Ustanovenia pre zmluvy o dielo podľa OZ

- 2.43. Ak má objednávateľom dodaný materiál nedostatky, ktoré bránia riadnemu vyhotoveniu diela, zhotoviteľ je povinný na to objednávateľa bez zbytočného odkladu upozorniť. Rovnakú povinnosť má zhotoviteľ aj vtedy, ak objednávateľ žiada, aby bolo dielo vykonané podľa pokynov, ktoré sú nevhodné. § 637 ods.1 OZ
- 2.44. Ak objednávateľ napriek upozorneniu zhotoviteľa trvá na objednávke, zhotoviteľ môže od zmluvy odstúpiť. § 637 ods.2 OZ

VI d) Osobitné ustanovenia pre zhotovenie veci na zákazku podľa OZ

- 2.45. Ak sa objednávateľovi zhotovuje stavba na objednávku, zodpovedá zhotoviteľ za poškodenie alebo zničenie stavby až do prevzatia zhotovenej stavby, ibaže by ku škode došlo aj inak. § 651 OZ
- 2.46. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vec zhotovená na zákazku pri prevzatí objednávateľom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Rovnako zodpovedá za to, že vec má vlastnosti, ktoré si objednávateľ pri zákazke vymienil. § 645 ods.1 OZ
- 2.47. Zhotoviteľ zodpovedá za vady vykonanej zákazky, ktorých príčinou je vadnosť materiálu dodaného objednávateľom alebo nevhodnosť jeho pokynov, ak objednávateľa na vadnosť materiálu alebo nevhodnosť jeho pokynov neupozornil. § 645 ods.2 OZ
- 2.48. Záručná doba je 24 mesiacov. § 646 ods. 1 OZ
- 2.49. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov; záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len

niektorej súčiastky. Zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi záručný list s vyznačením záručnej doby. § 646 ods. 2 OZ

- 2.50. Pri zhotovení stavby je záručná doba tri roky. Vykonávací predpis môže ustanoviť, že pri niektorých častiach stavieb môže byť záručná doba kratšia, najmenej však osemnásť mesiacov. § 646 ods. 3 OZ
- 2.51. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia veci. Ak objednávateľ prevzal vec až po dni, do ktorého mal povinnosť ju prevziať, plynie záručná doba už odo dňa, keď mal túto povinnosť. § 647
- 2.52. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, je objednávateľ oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. Zhotoviteľ je povinný odstrániť vadu bez zbytočného odkladu. § 648 ods.1 OZ
- 2.53. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa objednávky riadne užívať ako vec bez vady, má objednávateľ právo na zrušenie zmluvy. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci podľa objednávky, má objednávateľ právo na primeranú zľavu. § 648 ods.2 OZ
- 2.54. Práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u zhotoviteľa v záručnej dobe; inak práva zaniknú. Čas od uplatnenia práva zo záruky až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta. Zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania. § 649
- 2.55. Objednávateľ je povinný prevziať vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď mala byť vec zhotovená, a ak bola vec zhotovená neskôr, do jedného mesiaca od jej zhotovenia. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť dohodnutý poplatok za uskladnenie. § 650 ods.1 OZ
- 2.56. Po uplynutí šiestich mesiacov odo dňa, keď bola vec zhotovená, môže zhotoviteľ s vecou voľne nakladať. Pokiaľ sa mu nepodarí vec speňažiť alebo iným spôsobom s ňou účelne naložiť, má zhotoviteľ právo, aby mu objednávateľ zaplatil cenu zhotovenia diela. Objednávateľ má právo na vrátenie ceny za použitý materiál, ktorý dodal na zhotovenie veci. V prípade zhotovenia stavby má zhotoviteľ vždy právo na zaplatenie ceny za zhotovenú stavbu. § 650 ods.1 OZ

VI e) Ustanovenia reklamačných a záručných podmienok na podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa

- 2.57. Podľa § 2 Zos je
- a) bežnou kvalitou taká kvalita, ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností výrobku, ktoré podmieňujú jeho bezprostredné používanie a spĺňajú predpokladané očakávania spotrebiteľa,
 - b) reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby,
 - c) vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,
 - d) odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“),
 - e) produktom výrobok alebo služba vrátane nehnuteľnosti, práva alebo záväzku. § 2 Zos
 - f) spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania,
 - g) predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet
- 2.58. Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. § 18 ods.1 Zos
- 2.59. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zos ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie

- ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. § 18 ods.4 Zos
- 2.60. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie. § 18 ods.5 Zos
- 2.61. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9 § 18 Zos. § 18 ods.6 Zos
- 2.62. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. § 18 ods.7 Zos
- 2.63. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. § 18 ods.8 Zos
- 2.64. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. § 18 ods.9 Zos
- 2.65. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. § 18 ods.10 Zos
- 2.66. Povinnosti uvedené v § 18 ods. 4 až 9 Zos sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou predávajúcim na prijatie reklamácie vybaviť predávajúci. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté. § 18 ods.11 Zos
- 2.67. Ustanovenia uvedené v § 18 ods. 4 až 10 Zos sa použijú na vybavenie reklamácií, ak osobitný predpis neustanovuje inak. § 18 ods.12 Zos
- 2.68. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu. § 18 ods.13 Zos
- 2.69. Odborné posúdenie musí obsahovať
- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
 - c) popis stavu výrobku,
 - d) výsledok posúdenia,
 - e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia. § 18 a ods. 1 Zos
- 2.70. Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa § 18 odsek 1, sa neprihliada. § 18 a ods. 2 Zos

III. ZÁRUKA A ZÁRUČNÁ DOBA

- 3.1. **Zákonná záručná doba** je 24 mesiacov. Pri Veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, však ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov, takáto záručná doba sa môže týkať i len niektorej súčiastky. Pri zhotovení stavby je záručná doba 36 mesiacov. Na dielo, ktorého predmetom je oprava alebo úprava Veci na základe objednávky je 18 mesiacov.
- 3.2. Ak je na predávanej Veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba **neskončí pred uplynutím tejto lehoty**.
- 3.3. **Predávajúci poskytuje nasledovnú záruku:**
- a) na tovar: 36 mesiacov na kovanie
24 mesiacov na sklo a iný tovar
24 mesiacov alebo dohodou (minimálne 12 mesiacov) na použitú vec
 - b) na stavbu: 36 mesiacov
- 3.4. **Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci** Kupujúcim. Záruka sa nevzťahuje na chybu, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena.
- 3.5. Ak Kupujúci/Objednávajúci prevzal Vec až po dni, do ktorého mal povinnosť ju prevziať, plynie záručná doba už **odo dňa, keď mal túto povinnosť**.
- 3.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný Vec prevziať, **sa do záručnej doby nepočíta**.
- 3.7. Ak pri reklamácií dôjde k výmene tovaru, **záručná doba začína plynúť znova od prevzatia novej veci**. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

IV. PODMIENKY REKLAMÁCIE

- 4.1. Reklamáciu musí Kupujúci uplatniť **v záručnej lehote**, inak tieto práva zanikajú. Záručná doba končí posledným dňom zjednanej lehoty v 23:59 hod.
- 4.2. Kupujúci je povinný uplatniť právo zo zodpovednosti za vadu (reklamáciu) **bez zbytočného odkladu** od zistenia chyby, najneskôr do uplynutia určenej záručnej doby. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zanikne.
- 4.3. **Tretia osoba** môže uplatniť reklamáciu iba vtedy, ak bola na to Kupujúcim splnomocnená, alebo ak bolo Predávajúcemu preukázané postúpenie práv zo zodpovednosti za vady diela z Kupujúceho na túto tretiu osobu.
- 4.4. Reklamovať je možné len **Vec, ktorá bola zakúpená od Predávajúceho** a ktorá je vlastníctvom Kupujúceho.
- 4.5. V prípade, ak vlastnícke právo ešte neprešlo z Predávajúceho na Kupujúceho, Kupujúci si v zmysle platnej legislatívy môže reklamáciu uplatniť až **po úplnej úhrade Veci**.
- 4.6. Prípadné **nedostatky Veci nemajú odkladný účinok na platbu**, ak je tovar už prebratý alebo dodaný Kupujúcemu.
- 4.7. Na základe kúpnej zmluvy uzavretej na **diaľku je Kupujúci oprávnený výrobok vyskúšať z hľadiska zistenia vlastností a kontroly funkčnosti** (napr. rozbaľiť obal výrobku, odskúšať funkcie výrobku, teda použiť hospôsobom primeraným na zistenie jeho vlastností a funkčnosti).
- 4.8. V prípade, že Kupujúci použije tento tovar nad rámec uvedeného zaobchádzania, má právo odstúpiť od zmluvy, avšak vznikne mu **povinnosť kompenzovať Predávajúcemu zníženú hodnotu**

tovarov dôsledku zaobchádzania s tovarom nad rámec zaobchádzania nevyhnutného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

- 4.9. **Zásady posudzovania kvality jednotlivých výrobkov a prác** sú v súlade so smernicami príslušných subdodávateľov a výrobcov.
- 4.10. Kupujúci je povinný pri vybavovaní reklamácie umožniť Predávajúcemu **vykonať obhliadku Veci na mieste**, ak si to povaha Veci vyžaduje podľa ods. 5.4 b).
- 4.11. Kupujúci je povinný pri vybavovaní reklamácie umožniť Predávajúcemu **vybaviť reklamáciu na mieste Veci**, pokiaľ si to povaha Veci vyžaduje podľa ods. 5.4 b).
- 4.12. **Nesplnením reklamačných podmienok** zo strany Kupujúceho, tento ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania.
- 4.13. **Kupujúci má právo na úhradu** nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie.

V. POSTUP PRI UPLATŇOVANÍ PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

- 5.1. Kupujúci môže **uplatniť právo zo zodpovednosti za vady Veci u Predávajúceho** záručnej dobe prostredníctvom kontaktov uvedených v ods. 1.4., uvedením informácií ako je identifikácia a kontaktné údaje Kupujúceho, identifikáciu reklamovanej Veci, popis stavu Veci a v prípade potreby obhliadky aj adresu stavby, kde sa reklamovaná Vec nachádza.
- 5.2. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci je povinný riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, **o jeho právach zo zodpovednosti za chyby predanej Veci** uvedené v ods. 5.6, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv.
- 5.3. Pri uplatnení reklamácie **Kupujúci predkladá doklad o kúpe a/alebo záručný list** v prípade, že bol vydaný.
- 5.4. **Odvzdanie, preprava, obhliadka Veci:**
- a) Ak je to možné vzhľadom na charakter Veci, Kupujúci **odovzdá** reklamovaný tovar pracovníkovi poverenému vybavovať reklamácie, ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok, je možné s Predávajúcim dohodnúť spôsob **prepravy** výrobku.
- b) Ak je pre vybavenie reklamácie Veci nutná **obhliadka** v mieste, kde sa Vec nachádza (napr. oprava vady tovaru dodaného s montážou do stavebnom otvore a pod.), Kupujúci je povinný obhliadku Predávajúcemu umožniť na základe vzájomnej dohody na termíne.
- 5.5. Predávajúci je **povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie**. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. elektronickou poštou, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Kupujúcemu ihneď, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 5.6. Predávajúci vystaví Kupujúcemu **reklamačný protokol**, v ktorom uvedie kontaktné a identifikačné údaje Kupujúceho a Predávajúceho, druh dodanej Veci, dátum dodania, cenu, rozsah vady, dátum vystavenia reklamačného listu, ktorý potvrdí Kupujúci.
- 5.7. V prípade, že je nutná obhliadka Veci, vystaví Predávajúci Kupujúcemu **potvrdenie o obhliadke Veci**, v ktorej uvedie identifikáciu a kontaktné údaje Predávajúceho, identifikáciu reklamovanej Veci, popis stavu Veci, adresu stavby, kde sa Vec nachádza, dátum vystavenia potvrdenia.

5.8. **Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady predanej Veci pri odstrániteľnej a neodstrániteľnej chybe:**

- a) Pri **odstrániteľnej** chybe má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje Predávajúca je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Kupujúci môže požadovať namiesto odstránenia chyby (opravy) výmenu chybnej Veci za bezchybnú. To isté sa týka aj súčasti Veci, ak tým Predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby (opravy) vymeniť vadnú (chybnú) vec za bezchybnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V prípade, že má vec najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní, má Kupujúci právo rozhodnúť sa, či uplatní právo na výmenu tovaru alebo na vrátenie peňazí. To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká chyba, aká bola najmenej dvakrát opravovaná, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe.

- b) Pri výskyte **neodstrániteľnej** chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má Kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí). Záleží len na Kupujúcom, či si uplatní právo na výmenu alebo vrátenie peňazí. Ak si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

Chyby, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale nebránia riadnemu užívaniu veci (napr. funkčný ale poškriabaný tovar) - v takýchto prípadoch má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi Kupujúcim a Predávajúcim.

- c) Ak dodatočne vyjde najavo **vada, na ktorú Predávajúci Kupujúceho neupozornil**, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z dojednanej ceny zodpovedajúcu povahe a rozsahu vady; ak ide o vadu, ktorá robí vec neupotrebitelnou, má tiež právo od zmluvy odstúpiť.
- d) Právo odstúpiť od zmluvy má Kupujúci aj vtedy, ak ho Predávajúci ubezpečil, že vec má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené Kupujúcim, alebo že nemá žiadne vady a toto **ubezpečenie sa ukáže nepravdivým**.

5.8. **Práva Kupujúceho, ak reklamáciu Veci uplatnil:**

- a) **počas prvých 12 mesiacov od kúpy:** Predávajúcim môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením, nakoľko tieto všetky znáša Predávajúci. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- b) **po 12 mesiacoch od kúpy:** Ak Predávajúci reklamáciu zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

5.9. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže **reklamáciu uplatniť znova**; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

5.10. **Odborné posúdenie musí obsahovať** identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presnú identifikáciu posudzovanej Veci, popis stavu Veci, výsledok posúdenia, dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje predpísané náležitosti sa neprihliada.

5.11. **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania uvedenými spôsobmi:

- odovzdaním opravenej Veci,
- výmenou Veci,
- vrátením kúpnej ceny Veci,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny Veci,
- písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

- 5.12. Na základe uplatňovaných práv Kupujúceho ods. 5.3. Predávajúci povinný **určiť spôsob vybavenia reklamácie** uvedené v ods. 5.5. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.13. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Predávajúci **reklamáciu vybaví ihneď**, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 5.14. Po ukončení reklamácie je Predávajúci povinný na základe písomnej výzvy e-mailom alebo listom vyzvať Kupujúceho na **prevzatie plnenia** do 30 dňa od prijatia reklamácie. Písomná výzva na prevzatie plnenia musí obsahovať základné údaje vo vzťahu ku spotrebiteľovi, najmä identifikáciu zákazníka a číslo reklamácie, ktorej sa týka. Výzva na prevzatie plnenia by mala obsahovať údaj, či reklámia bola uznaná alebo nie, ako aj to, čo má spotrebiteľ prevziať.
- a) **Ak reklámia bola uznaná**, tak ide o výzvu na prevzatie – v závislosti od určenia spôsobu vybavenia reklamácie – opraveného výrobku, nového výrobku, kúpnej ceny alebo zľavy z kúpnej ceny.
- b) **Ak reklámia uznaná nebola**, tak výzva musí obsahovať informáciu o tom, že spotrebiteľ si má prevziať tovar odovzdaný na reklamáciu spolu s odôvodnením, z akého dôvodu reklámia nebola uznaná (zamietnutá).
- 5.15. Predávajúci je povinný **o vybavení reklamácie vydať písomný doklad** najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.16. V prípade **zhotovenia veci na zákazku** je zhotoviteľ v reklamačnom konaní povinný vydať objednávateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.
- 5.17. Predávajúci je povinný **viest evidenciu o reklamáciách** a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 5.18. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak Predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má **právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu** subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. Subjektami ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov:
Platforma ARS, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na stránke: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

VI. Odstúpenie od zmluvy podľa § 7 - 10 Zákona

- 6.1. Predávajúci je povinný v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) Zákona poskytnúť spotrebiteľovi informácie o **práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy**, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.
- 6.2. Predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi **formulár na odstúpenie od zmluvy**, ktorý je prílohou Reklamačného poriadku.
- 6.3. **Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h)**, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa:
 - a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
 - b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
 - c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.
- 6.4. **Ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne**, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.
- 6.5. **Ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h)** ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1.
- 6.7. **Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom** okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:
 - a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
 - c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
- 6.8. **Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy**, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 6.9. **Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy**, predmetom ktorej je:
 - a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
 - b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
 - c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
 - d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
 - e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
 - f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
 - g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,

- h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil,
- j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

VI. a) Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy

- 6.10. **Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy** podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci.
- 6.11. **Lehota na odstúpenie od zmluvy** sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1.
- 6.12. Pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané **oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené** uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú spotrebiteľovi predávajúcim v súlade s § 3 ods. 1 písm. b) až d) alebo na adresu, ktorej zmena bola spotrebiteľovi náležite oznámená predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu, oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety.
- 6.13. Ak predávajúci na svojom webovom sídle umožňuje, aby spotrebiteľ odstúpil od zmluvy použitím na to určenej osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, predávajúci je povinný ihneď po prijatí odstúpenia od zmluvy poskytnúť o tom spotrebiteľovi **potvrdenie** na trvanlivom nosiči.
- 6.14. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje **sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmlouvou**, od ktorej spotrebiteľ odstúpil. Od spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.
- 6.15. **Dôkazné bremeno** o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

VI.b) Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy

- 6.16. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy **vrátiť spotrebiteľovi všetky platby**, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.
- 6.17. Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 **rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe**. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

- 6.18. Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi **dodatočné náklady**, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.
- 6.19. Ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a vzhľadom **na jeho povahu nie je možné tovar odoslať späť predávajúcemu poštou**, predávajúci je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na svoje náklady v lehote podľa odseku 1.
- 6.20. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, **predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby** podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
- 6.21. **Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť** alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
- 6.22. **Spotrebiteľ je oprávnený vrátenie tovaru**, ktorý nadobudol na základe zmluvy uzavretej počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou, predávajúcemu odoprieť až do doby, keď predávajúci spotrebiteľovi vráti zaplatenú cenu alebo preddavok za tovar alebo službu.
- 6.23. Pri odstúpení od zmluvy **znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu** alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i).
- 6.24. **Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru**, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
- 6.25. **Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru**, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).
- 6.26. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6, **spotrebiteľ je povinný uhradiť predávajúcemu iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie** do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.
- 6.27. **Spotrebiteľ nie je povinný platiť za:**
- služby poskytnuté počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy bez ohľadu na rozsah poskytnutého plnenia, ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) alebo písm. j), alebo spotrebiteľ neudelil predávajúcemu výslovný súhlas so začatím poskytovania služby podľa § 4 ods. 6;
 - úplne alebo čiastočne poskytnutý elektronický obsah, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči, ak spotrebiteľ neudelil predávajúcemu výslovný súhlas so začatím poskytovania elektronického obsahu podľa § 4 ods. 8, alebo ak spotrebiteľ nevyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu podľa prvého bodu stráca právo na odstúpenie od zmluvy, alebo ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi potvrdenie v súlade s § 6 ods. 1 alebo ods. 2 písm. b).
- 6.28. Okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 **uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov** ani iných povinností pre spotrebiteľa.

VII. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 6.1. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný **určiť spôsob vybavenia** reklamácie v závislosti od charakteru vady ihneď, v zložitých

prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

- 6.2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.** Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 6.3. **Vybavením reklamácie je** ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 6.4. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Kupujúceho **náhradu škody** podľa osobitného predpisu.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1. **Reklamačný poriadok** musí byť prístupný na viditeľnom mieste dostupnom Kupujúcemu. V zmysle uvedeného ustanovenia je aktuálne znenie Reklamačného poriadku je uverejnené na internetových stránkach Predávajúceho uvedených v Čl.I. ods. 1.4. a v sídle spoločnosti Predávajúceho.
- 7.2. Reklamačný poriadok je **platný dátumom jeho zverejnenia na internetovej stránke Predávajúceho.** V prípade jeho zmeny je platný reklamačný poriadok, ktorý bol v platnosti k dátumu nákupu.
- 7.3. Uzavretím kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo Kupujúci **prijíma platnosť Reklamačného poriadku a zároveň potvrdzuje, že bol s ním riadne oboznámený.**

FORMULÁR ODSTÚPENIA OD ZMLUVY

(Vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Komu:

GERI s.r.o., Tallerova 4, 811 02 Bratislava,

IČO: 36 787 191

IČ DPH: SK 202 238 7389

E-mail: geri@geri.sk, Tel.: +421 904 038 128, +421 907 827 137

**Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme* od zmluvy
na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby* :**

Dátum objednania/dátum prijatia*:

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*:

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*:

Dátum:

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov
(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

* Nehodiace sa prečiarknite

Poučenie o odstúpení od zmluvy

podľa Zákona č. 102/2014 Z. z. Zákona 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
(ďalej len „Zákon“ alebo skrátené „Zák“)

1.12. Právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienky, lehota a postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, formulár na odstúpenie zmluvy:

Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa [§ 3 ods. 1 písm. h\)](#), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 § 7 Zákona v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči. § 7 ods.1 Zák

Ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa [§ 3 ods. 1 písm. h\)](#) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. § 7 ods.2 Zák

Ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa [§ 3 ods. 1 písm. h\)](#) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1. § 7 ods.3 Zák

Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru. § 7 ods.4 Zák

Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. § 7 ods.5 Zák

1.13. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- a) **predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,**
- b) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby
- c) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- d) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak

boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,

- e) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,
- f) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy. § 7 ods.6 Zák

1.14. Postup pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy:

Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa [§ 7 ods. 1](#) Zákona u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 Zákona, ktorý mu odovzdal predávajúci. § 8 ods. 1 Zák

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa [§ 7 ods. 1](#). § 8 ods. 2 Zák

Pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú spotrebiteľovi predávajúcim v súlade s [§ 3 ods. 1 písm. b\) až d\)](#) alebo na adresu, ktorej zmena bola spotrebiteľovi náležite oznámená predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu,²⁵⁾ oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety. § 8 ods. 3 Zák

Ak predávajúci na svojom webovom sídle umožňuje, aby spotrebiteľ odstúpil od zmluvy použitím na to určenej osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, predávajúci je povinný ihneď po prijatí odstúpenia od zmluvy poskytnúť o tom spotrebiteľovi potvrdenie na trvanlivom nosiči. § 8 ods. 4 Zák

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil. Od spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v [§ 9 ods. 3](#) a [§ 10 ods. 3](#) Zákona a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby. § 8 ods. 1 Zák

Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ. § 8 ods. 6 Zák

Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie [§ 8 ods. 5](#). § 9 ods.1 Zák

Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. § 9 ods.2 Zák

Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. § 9 ods.5 Zák

Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. § 10 ods.1 Zák

Spotrebiteľ je oprávnený vrátenie tovaru, ktorý nadobudol na základe zmluvy uzavretej počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou, predávajúcemu odoprieť až do doby, keď predávajúci spotrebiteľovi vráti zaplatenú cenu alebo preddavok za tovar alebo službu. § 10 ods.2 Zák

Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa [§ 3 ods. 1 písm. h\)](#). § 10 ods.4 Zák

Formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3 Zákona sa nachádza v prílohe VOP.

1.15. **Informáciu o nákladoch, ktoré bude znášať spotrebiteľ, ak odstúpi od zmluvy:**

Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa [§ 3 ods. 1 písm. i\)](#). § 10 ods.3 Zák

Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. § 9 ods.3 Zák

Ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a vzhľadom na jeho povahu nie je možné tovar odoslať späť predávajúcemu poštou, predávajúci je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na svoje náklady v lehote podľa odseku 1. § 9 ods.4 Zák

1.16. **Povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie:**

Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas podľa [§ 4 ods. 6](#), spotrebiteľ je povinný uhradiť predávajúcemu iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. § 10 ods.5 Zák