

Zodpovednosť za chyby, spotrebiteľská záruka, uplatnenie nárokov z chýb (reklamačný poriadok)

I. Úvodné ustanovenia

Predávajúci:

NEUE ZUKUNFT s.r.o.,

- IČO: **56631961**
- DIČ: **2122367247**
- IČ DPH:
- Tel.: 0910 000 000
- E-mail: [@gmail.com](mailto:)

Kupujúci: subjekt spĺňajúci definíciu spotrebiteľa v zmysle príslušnej právnej úpravy a predmetom ktorej je kúpa a predaj tovaru ponúkaného predávajúcim.

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Odbor výkonu dohľadu

Bajkalská 21/A

P. O. BOX 29

827 99 Bratislava

Kontaktné údaje:

E-mail: ba@soi.sk

Tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04

Fax č. 02/58 27 21 70

www.soi.sk

SOI - Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi

II. Zodpovednosť za chyby a postup riešenia

1. Ak predávajúci zodpovedá za chybu tovaru, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie chyby opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

2. Voľba a uplatňovanie nárokov kupujúcim sa riadi príslušnou právnou úpravou.

3. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach vyplývajúcich z chýb tovaru, ktoré mu vyplývajú príslušnej právnej úpravy a uzavretej zmluvy aj tak, že umiestnil Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj VOP) na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť sa s nimi oboznámiť v čase pred odoslaním objednávky.

4. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru v zmysle platných predpisov SR a kupujúci je povinný uplatniť nárok z chýb tovaru u predávajúceho alebo u určenej osoby. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek chybu, ktorú má predaný tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Ak je predmetom kúpy tovar s digitálnymi prvkami, pri ktorom sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú chybu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania tovaru s digitálnymi prvkami. U zánovného tovaru (zánovným tovarom sa rozumie používaný tovar, ktorý následne prešiel kontrolou našich odborníkov a ktorý je takto označený) a u použitého tovaru (použitým tovarom sa rozumie takto označený tovar, ktorý je použitý či opravovaný bez chyby, pričom kompletnosť balenia nebráni plnému užívaniu výrobku), sa zmluvné strany dohodli na zodpovednosti za chyby tovaru v dĺžke 12 mesiacov odo dňa doručenia tovaru.

5. Ak tovar vykazuje chyby, kupujúci má právo uplatniť súvisiace nároky vytknutím chyby u osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy. K vytknutiu chyby je potrebné predložiť aj chybný tovar, ak nie je dohodnuté inak. Predávajúci odporúča tovar pri jeho zasielaní poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Kupujúci je povinný uviesť pravdivo

všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah chyby tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv uplatňuje.

6. Konanie o nároku z chýb tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

6.1. doručenie vytknutia chyby,

6.2. doručenie tovaru od kupujúceho predávajúcemu alebo určenej osobe,

6.3. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru predávajúcemu, ak sú tieto údaje nevyhnutné na riadne vybavenie uplatneného nároku.

7.

8. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o vytknutí chyby v zmysle príslušnej právnej úpravy.

9. Zodpovednosť za chyby sa nevzťahuje na chyby, na ktoré bol kupujúci v dobe uzatvárania zmluvy predávajúcim upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

10. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru:

10.1. ak kupujúci neuplatnil svoje právo týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za chybu tovaru v zákonom určených lehotách,

10.2. ak je chybou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,

10.3. ak je chybou tovaru znížená kapacita batérie,

10.4. ak chyba tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,

10.5. ak chyba tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

10.6. ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,

10.7. ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

10.8. ak chyba tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

10.9. ak chyba tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,

10.10. ak chyba tovaru vznikla zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby,

10.11. ak zásielka nie je kompletná, resp. ak ide o zjavnú chybu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neriešil podľa týchto VOP a bez zbytočného odkladu neoznámil predávajúcemu

10.12 prejavujúce sa horizontálnymi a/alebo vertikálnymi čiarami na displeji / zobrazovacom zariadení, keď uvedené je dôsledkom mechanického poškodenia.

11. Zmluvné strany dohodli spotrebiteľskú záruku v dĺžke 24 mesiacov odo dňa doručenia tovaru, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná doba. U záručného tovaru a u použitého tovaru, zmluvné strany dohodli spotrebiteľskú záruku v dĺžke 12 mesiacov odo dňa doručenia tovaru;

V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie uplatnenia nárokov z chýb tovaru sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť spotrebiteľská záruka znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

Nároky zo spotrebiteľskej záruky nie je možné uplatniť ak kupujúci nedisponuje záručným listom, alebo dokladom o zaplatení, prípadne iným dokladom, ktorý preukazuje kúpu tovaru kupujúcim od predávajúceho.

12. Vybavenie nároku z chýb tovaru sa vzťahuje len na chyby uvedené vo vytknutí chyby.

13. Pre účely tohto článku

- sa za viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát.

- sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.

14. Bez ohľadu na výsledok reklamácie bude prípadne opätovné uplatnenie reklamácie tej istej jedinečnej chyby (nie chyby rovnakého druhu) zamietnuté.

15.

16. Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil uplatnenie nároku z chyby tovaru alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 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 (súčasne orgán dohľadu oprávnený prijímať podnety v prípade porušenia práv, alebo záujmov spotrebiteľa), Bajkalská 21/A, P.O.Box č.29, 827 99 Bratislava , www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke ec.europa.eu/consumers/odr/.

Posledná aktualizácia 3.1.2025