	VERTICAL TRADE s.r.o.	Reklamačný poriadok	Spracoval: Platnosť od: 13. 11. 2018
		S11 - 1	


REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za chyby podľa tohto reklamačného poriadku a podľa príslušných právnych predpisov, najmä zákona č. 89/2012 Zb., Občianskeho zákonníka, v platnom znení.
- 1.2. **Predávajúci** je podnikajúca právnická osoba Vertical Trade, s.r.o., IČO 25004743, so sídlom V Aleji 2063/42, 466 01 Jablonec nad Nisou. Predávajúci je oprávnený na predaj tovaru na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný živnostenský úrad.
- 1.3. **Kupujúci** je podnikateľ, nepodnikajúca právnická osoba alebo spotrebiteľ.
 - a) **Podnikateľ** je právnická alebo fyzická osoba naplňajúca znaky uvedené v ustanoveniach § 420 – 422 Občianskeho zákonníka.
 - b) **Nepodnikajúca právnická osoba** je právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy s predávajúcim koná mimo rámca svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti (napr. nadácie a všeobecne prospešné spoločnosti).
 - c) **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy s predávajúcim koná mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti a mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania v zmysle ustanovenia § 419 Občianskeho zákonníka.

2. Zodpovednosť predávajúceho za chyby

- 2.1. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný vydať kupujúcemu pri predaji záručný list s vyznačením rozsahu a podmienok zodpovednosti za chyby. Ak to umožňuje povaha veci, postačuje namiesto záručného listu doklad o kúpe veci. Právo na reklamáciu tovaru kupujúcemu zanikne, ak nebolo uplatnené v čase zodpovednosti za chyby.
- 2.2. Pokiaľ dodaný tovar nemá dohodnuté alebo obvyklé vlastnosti, nehodí sa na obvyklý alebo dohodnutý účel, nie je kompletný, nezodpovedá jeho množstvo, miera, hmotnosť alebo akosť iným zákonným, zmluvným alebo aj predzmluvným parametrom, ide o chyby tovaru, za ktoré predávajúci zodpovedá.
- 2.3. Podnikateľ môže reklamáciu u predávajúceho uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, ako ju mohol pri včasnej prehliadke a dostatočnej starostlivosti zistiť, a to spravidla nasledujúci pracovný deň po prevzatí tovaru. Ak ide o skrytú chybu, môže podnikateľ u predávajúceho uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po tom, ako ju mohol pri dostatočnej starostlivosti zistiť, najneskôr však do 2 rokov po odovzdaní tovaru, prípadne v lehote dlhšej, ak je predávajúcim uvedená.
- 2.4. Spotrebiteľia a nepodnikajúce právnické osoby môžu reklamáciu u predávajúceho uplatniť najneskôr do 24 mesiacov od prevzatia tovaru, pokiaľ nie je uvedené inak.

	VERTICAL TRADE s.r.o.	Reklamačný poriadok	Spracoval: Platnosť od: 13. 11. 2018
		S11 - 1	

- 2.5. Pri použitých veciach je možné skrátiť lehotu zodpovednosti za chyby na 12 mesiacov za predpokladu, že sa predávajúci takto s kupujúcim dohodne (predávajúci túto skutočnosť uvedie v doklade o kúpe veci).

3. Odstrániteľné chyby

- 3.1. Za odstrániteľné chyby sa považujú také chyby, keď ich odstránením neutrpí funkcia a kvalita výrobkov a oprava môže byť vykonaná riadne v lehote uvedenej v tomto reklamačnom poriadku. Posúdenie charakteru chyby prislúcha predávajúcemu.
- 3.2. Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť podľa svojej požiadavky nárok na **bezplatné odstránenie chyby** alebo na primeranú zľavu. V prípade, že je chybná iba súčasť veci, má kupujúci právo na výmenu tejto súčasti, nie celej veci.
- 3.3. Obdobie od uplatnenia reklamácie až do obdobia riadneho vybavenia reklamácie sa do plynutia lehoty zodpovednosti za chyby nepočíta.
- 3.4. Ak nemožno chybu odstrániť v čase uvedenom v tomto reklamačnom poriadku a kupujúcemu by tak vznikli problémy, ktoré od neho nemožno spravodlivo požadovať, môže kupujúci požadovať dodanie nového tovaru.

4. Neodstrániteľné chyby


- 4.1. Za neodstrániteľné chyby sa považujú chyby, ktoré nemožno v lehote uvedenej v tomto reklamačnom poriadku odstrániť.
- 4.2. Pokiaľ má tovar chybu neodstrániteľnú (prípadne má tovar 3 a viac chýb súčasne alebo sa chyba po oprave vyskytuje tretíkrát a taký stav bráni užívaniu veci), môže kupujúci požadovať **dodanie nového tovaru** bez chýb, dodanie nového komponentu bez chýb (ak sa chyba týka iba tohto komponentu) alebo primeranú zľavu (najmä pokiaľ ide o tzv. kozmetické chyby, ktoré nebránia účelnému použitiu tovaru).
- 4.3. V prípade použitého tovaru alebo pri tovare predanom so zľavou pre konkrétnu chybu má kupujúci namiesto vyššie uvedeného práva na dodanie nového tovaru právo na primeranú zľavu.

5. Odstúpenie od zmluvy

- 5.1. Ak nie je oprava alebo dodanie nového tovaru podľa vyššie uvedeného možná, môže kupujúci od zmluvy odstúpiť.

6. Vylúčenie zodpovednosti predávajúceho

- 6.1. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za chybu, o ktorej kupujúci pred prevzatím tovaru vedel alebo ju sám spôsobil.
- 6.2. Predávajúci nezodpovedá ďalej za chyby vzniknuté v dôsledku bežného opotrebovania, chyby spôsobené atmosférickými či chemickými vplyvmi alebo chyby spôsobené nevhodným skladovaním po prevzatí tovaru kupujúcim. Ďalej predávajúci nezodpovedá za chyby spôsobené neodbornou obsluhou, nesprávnym používaním tovaru v rozpore s jeho technickým určením a spôsobom iným ako obvyklým alebo uvedeným v návode. Predávajúci nezodpovedá za chyby, ktoré vznikli chybnou montážou, nešetrným zaobchádzaním, násilným zaobchádzaním a neodbornou manipuláciou zo strany


	VERTICAL TRADE s.r.o.	Reklamačný poriadok	Spracoval: Platnosť od: 13. 11. 2018
		S11 - 1	

kupujúceho. Predávajúci tiež neručí za poškodenie tovaru samotným zákazníkom alebo chyby spôsobené zásahom tretích osôb.

- 6.3. Lehotu zodpovednosti za chyby nemožno zamieňať s lehotou obvyklej životnosti tovaru, t. j. s lehotou, počas ktorej pri správnom používaní a ošetrovaní môže tovar vzhľadom na svoje vlastnosti, daný účel a rozdielnosti v intenzite používania vydržať. Za chybu nemožno považovať ani zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikla v dôsledku opotrebenia či nesprávneho používania, popr. nesprávneho zásahu.
- 6.4. Pri použití tovaru predávajúci nezodpovedá za chyby zodpovedajúce miere doterajšieho používania alebo opotrebenia.
- 6.5. Pri predaji chybného tovaru za zníženú cenu (so zľavou) sa zodpovednosť predávajúceho nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola zľava poskytnutá (ide najmä o tzv. kozmetické chyby, ktoré nebránia účelnému použitiu tovaru).

7. Postup pri reklamacii


- 7.1. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu v prevádzke predávajúceho alebo diaľkovo prostredníctvom poskytovateľa doručovacích služieb. Kupujúci je povinný zvoliť ekonomicky najvýhodnejší variant (Českú poštu alebo cenovo porovnateľnú doručovaciu službu).
- 7.2. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu u predávajúceho bez zbytočného odkladu po zistení chyby. „Bez zbytočného odkladu“ znamená, že ak to okolnosti a charakter používania reklamovaného tovaru umožňujú, musí kupujúci ihneď po zistení reklamovanej chyby prestať tento tovar používať. Inak sa vystavuje nebezpečenstvu, že ďalším používaním tovaru sa jeho stav natoľko zmení, že nebude možné reklamáciu uznať za oprávnenú.
- 7.3. Tovar by mal byť pri dodaní na reklamáciu zabalený vo vhodnom obale, aby nedošlo k jeho poškodeniu, mal by byť čistý a kompletný.
- 7.4. Kupujúci je povinný preukázať nákup tovaru u predávajúceho (najlepšie dokladom o kúpe).
- 7.5. Chybu tovaru a požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie kupujúci špecifikuje do reklamačného protokolu vystavovaného pracovníkom predávajúceho. V prípade reklamácie tovaru, ktorá sa vykonáva diaľkovo prostredníctvom dopravcu, uvedie kupujúci v predmetnej zásielke svoje kontaktné údaje, dátum nákupu tovaru, presnú písomnú špecifikáciu chyby (prípadne nákres, a ak ide o poškodenie, ako k nemu došlo) a požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie. Tovar, ktorý bude zaslaný na reklamáciu na náklady predávajúceho (dobierku), nebude predávajúcim prijatý a nezačne plynúť lehota na vybavenie reklamácie.
- 7.6. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamacii bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie v prípade štandardnej dvojročnej lehoty zodpovednosti za chyby. V prípade zmluvnej záruky za akosť nad rámec zákonnej zodpovednosti za chyby do 75 dní. Táto lehota plynie odo dňa odovzdania tovaru predávajúcemu na posúdenie reklamácie (nie odo dňa oznámenia reklamácie, ak nebol súčasne odovzdaný reklamovaný tovar).

	VERTICAL TRADE s.r.o.	Reklamačný poriadok	Spracoval: Platnosť od: 13. 11. 2018
		S11 - 1	

7.7. Podnikateľ/obchodný partner je povinný tovar zaslať do 3 pracovných dní od prevzatia reklamácie od jeho zákazníka tak, aby bol doručený do 5 pracovných dní do prevádzky predávajúceho, ak má podnikateľ/obchodný partner záujem splniť 30-dňovú reklamačnú lehotu voči svojim zákazníkom.

8. Zvláštne práva spotrebiteľov

- 8.1. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi vydať písomné potvrdenie o tom, kedy spotrebiteľ právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľ požaduje.
- 8.2. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava obdobie primerané podľa druhu tovaru potrebné na odborné posúdenie chyby. Reklamácia vrátane odstránenia chyby musí byť vybavená bez zbytočného odkladu najneskôr do 30 dní v prípade štandardnej dvojiročnej lehoty zodpovednosti za chyby. V prípade zmluvnej záruky za akosť nad rámec zákonnej zodpovednosti za chyby do 75 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci so spotrebiteľom nedohodne na dlhšej lehote. Táto lehota plynie odo dňa odovzdania tovaru predávajúcemu na posúdenie reklamácie (nie odo dňa oznámenia reklamácie, ak nebol súčasne odovzdaný reklamovaný tovar). O vybavení reklamácie je predávajúci povinný spotrebiteľa vyrozumieť podľa svojej voľby písomne, e-mailom, SMS alebo telefonicky. Po márnom uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.
- 8.3. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi vydať písomné potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
- 8.4. Zodpovednosť predávajúceho za chyby sa voči spotrebiteľovi ďalej riadi zákonom č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení.
- 8.5. Predávajúci a spotrebiteľia majú povinnosť všetky spory riešiť zmierom. Pre prípady, keď sa zmierne riešenie nepodarí dosiahnuť, sa ktorákoľvek zo strán môže obrátiť na miestne a vecne príslušný súd.
- 8.6. Spotrebiteľ má ďalej možnosť podať návrh na mimosúdne riešenie sporu z kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb. Subjektom, ktorý je oprávnený k mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov, je Česká obchodná inšpekcia. Bližšie informácie sú dostupné na webových stránkach www.coi.cz. Spotrebiteľ má možnosť pri tovare kúpenom online začať aj mimosúdne riešenie sporov online prostredníctvom európskej platformy mimosúdneho riešenia sporov online dostupnej na webovej stránke ec.europa.eu/consumers/odr/.
- 8.7. Mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu na Českej obchodnej inšpekcii sa začína výlučne na návrh spotrebiteľa, a to iba v prípade, že sa spor preukázateľne nepodarilo s predávajúcim vyriešiť priamo. Návrh možno podať najneskôr do 1 roka odo dňa, keď spotrebiteľ uplatnil svoje právo, ktoré je predmetom sporu, u predávajúceho prvýkrát. Náklady spojené s mimosúdnym riešením sporu v Českej obchodnej inšpekcii si nesie spotrebiteľ aj predávajúci sám. Počas trvania mimosúdneho riešenia sporu v Českej

	VERTICAL TRADE s.r.o.	Reklamačný poriadok	Spracoval: Platnosť od: 13. 11. 2018
		S11 - 1	

obchodnej inšpekcie neplynú ani nezačnú plynúť premlčacie lehoty podľa Občianskeho zákonníka.

9. Záverečné ustanovenia

- 9.1. Ceny opráv tovaru mimo zodpovednosti predávajúceho za chyby sa riadia aktuálnym cenníkom predávajúceho o pozáručných opravách.
- 9.2. Tento reklamačný poriadok je účinný od 13. novembra 2018.