

Reklamačný poriadok

I. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Spoločnosť TurTel s.r.o., Hnedá 1125/6, 010 01 Žilina, IČO 36428817, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel Sro, Vložka č. 16041/L, email: info@4newcase.sk (ďalej len „**TurTel s.r.o.**“ alebo „**predávajúci**“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) riadne informuje **spotrebiteľa** (ďalej aj „**zákazník**“, „**kupujúci**“ alebo „**spotrebiteľ**“) (§ 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „**reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v každej prevádzkarni predávajúceho a zároveň je zverejnený na internetovej stránke www.4newcase.sk. Uzavretím kúpnej zmluvy v kamennej predajni, rovnako tak prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho, stáva sa tento reklamačný poriadok neoddeliteľnou súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi zákazníkom a predávajúcim. V prípade rozporu medzi obchodnými podmienkami (ďalej aj „**VOP**“) predávajúceho a týmto reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť reklamačný poriadok.
4. Tento reklamačný poriadok sa **nevzťahuje** na právny vzťah založený kúpou tovaru u predávajúceho v prípade, že kupujúcim (zákazníkom) je **podnikateľ** (§ 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov; ďalej len „**Obchodný zákonník**“). Takýto právny vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim - podnikateľom, predmetom ktorého je kúpa tovaru (služby) u predávajúceho, sa spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (najmä § 429 resp. § 409 a nasl. Obchodného zákonníka). Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje záručný list výrobcu dotknutého výrobku inak, záručná doba (záruka za akosť tovaru) je 12 mesiacov od kúpy tovaru kupujúcim - podnikateľom.
5. Produkty (ďalej aj „*Veci*“) sú tovary, *služby*, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené na

II. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).
2. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady (poškodený, rozbalený, nekompletný) je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
3. Pri použitých tovaroch (napr. predvážací model, opravovaný tovar) predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. V tomto prípade je záručná doba 12 mesiacov (§ 619 ods. 1 a § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť

záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

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

6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).

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

8. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornila, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal a tiež čo dostal z darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od kúpnej zmluvy, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 a § 52a ods. 2 druhá veta Občianskeho zákonníka), s výnimkou daru zachyteného na inom, ako hmotnom nosiči (elektronický obsah).

9. Predávajúci výslovne vyhlasuje, že nezodpovedá za stratu programov, nastavení a uložených dát v zariadení pri oprave či výmene tovaru, v ktorom sa tieto programy, nastavenia alebo údaje nachádzajú!

10. Porušením ochrannnej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou produktu a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- a. mechanickým poškodením tovaru
- b. prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach (chemicky agresívne, prašné, vlhké prostredie, v silnom magnetickom poli)
- c. zásahom do výrobku inou ako oprávnenou osobou (autorizovaným servisom)
- d. živelnou pohromou, haváriou alebo vyššou mocou
- e. nesprávnym napájacím napätím alebo prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok
- f. tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami
- g. neodbornou inštaláciou výrobku, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
- h. používaním výrobku v rozpore s návodom na obsluhu
- i. použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia
- j. použitím neautorizovaného softwaru a spotrebného materiálu
- k. ak bol tovar alebo jeho časť poškodená počítačovým vírusom
- l. použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom na vykonávanú reklamu alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.

V prípade, že tovar je software, vzťahuje sa záruka výhradne na fyzickú čitateľnosť médií (médiá nesmú byť poškrabané apod.). Okamihom odstránenia ochranných prostriedkov (fólie, pečate, otvorenie obálky a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softwarového produktu a akceptuje licenčné podmienky výrobcu softwaru. To neplatí pre rozpor s kúpnu zmluvou (pozri 6 spôsob vybavenia reklamácie).

III. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, t.j. v ktorejkoľvek kamennej predajni predávajúceho (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). **Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ** určený na opravu (ďalej len „záručný servis“ alebo „autorizované servisné stredisko“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, **kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto autorizovanom servisnom stredisku** (§ 625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste alebo ich môže nájsť na internetových stránkach konkrétneho výrobcu tovaru, prípadne o ne požiadať predávajúceho.

2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, t.j. v ktoromkoľvek obchodnom dome predávajúceho.

3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo autorizovaný záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so Zákom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).

4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Ak zákazník uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy. V prípade, že sa zákazník informuje na spôsob vybavenia reklamácie:

- a. pred uplynutím 30 dňovej lehoty, je predávajúci oprávnený informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na spôsob vybavenia reklamácie v tomto servise.
- b. po uplynutí 30 dňovej lehoty, je predávajúci povinný informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie aj dôvode, prečo nebola reklamácia vybavená včas; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na dôvod zdržania vybavenia reklamácie v tomto servise; ak s tým zákazník súhlasí, môže komunikovať s autorizovaným servisom napriamo. V súlade s prozákazníckym prístupom TurTel s.r.o. vždy poskytne zákazníkovi potrebnú súčinnosť k tomu, aby jeho reklamácia, či už je vybavovaná priamo predávajúcim alebo autorizovaným servisom, bola vybavená k spokojnosti zákazníka riadne a včas.

5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným

dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže predávajúci zaslať zákazníkovi SMS správu obsahujúcu informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní, prípadne e-mailom, ak ho má k dispozícii.

6. Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní tovar od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste prevziať alebo zákazník je povinný dať písomný súhlas na ekologickú likvidáciu reklamovaného tovaru. Týmto súhlasom sa zákazník zbavuje povinnosti prevzatia reklamovaného tovaru, a to na náklady predávajúceho.

7. Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 6. tohto článku tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo nedá písomný súhlas na ekologickú likvidáciu odo dňa doručenia výzvy na prevzatie tovaru, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení § 516 a nasl. Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.) v platnom znení a vzťahy predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov, kde predávajúci vystupuje v pozícii opatrovateľa a zákazník v pozícii uložiteľa.

8. V prípade, že kupujúci neprevezme tovar v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 0,50,- EUR za každý, aj začatý deň uloženia.

9. V prípade oprávnenej reklamácie má zákazník právo na náhradu poštovného. Doklad o úhrade poštovného nám treba zaslať na našu adresu poštou a poštovné Vám obratom uhradíme na Váš účet.

10. V prípade neoprávnenej reklamácie nemá spotrebiteľ nárok na náhradu svojich nákladov spojených s vybavením reklamácie a súčasne ani predajca nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré vznikli na jeho strane (pokiaľ sa zo strany spotrebiteľa nejednalo napr. o opakovanú bezdôvodnú reklamáciu, pri ktorej sa dá odvodiť, že z jeho strany sa jednalo o zneužitie práv).

11. V prípade zaslania vadného tovaru na reklamáciu je spotrebiteľ povinný odovzdať tovar kompletne a vo vhodnom obalovom materiáli, ktorý vyhovuje prepravným požiadavkám dodaného tovaru - najlepšie v pôvodnom obale. Stav tovaru, v ktorom kupujúci odovzdal tento tovar predávajúcemu, bude posúdený v rámci reklamačného konania.

12. Pri uplatnení práva na opravu doručí zákazník reklamovaný tovar vrátane kópie dodacieho listu a faktúry (prípadne inú formu daňového dokladu) a záručný list (pokiaľ bol súčasťou balenia).

13. Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady (t.j. práva na výmenu veci, práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy a práva na primeranú zľavu), zákazník doručí reklamovaný tovar vrátane kópie dodacieho listu, faktúry (prípadne inú formu daňového dokladu) a záručný list (pokiaľ bol súčasťou balenia)

14. Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

IV. Všeobecné podmienky reklamácie

Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady u predávajúceho je kupujúci povinný:

- a. reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby,
- b. predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať,

- že tovar bol kúpený v ktorejkoľvek pobočke predávajúceho,
- c. v prípade tovaru, pri použití ktorého si zákazník zaregistroval/vytvoril osobné konto (e-mailová a/alebo obdobný účet užívateľa) a/alebo nastavil pre dotknutý tovar heslo, je zákazník povinný zrušiť/odstrániť obmedzenie prístupu k obsahu zariadenia heslom a súčasne odhlásiť sa z uvedeného konta resp. takéto konto zrušiť a pokiaľ je to možné, uviesť dotknuté zariadenie do pôvodného stavu,
 - d. predložiť originál záručného listu v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom,
 - e. odovzdať predávajúcemu tovar v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru,
 - f. zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu
 - g. poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamačného protokolu povereným pracovníkom predávajúceho a podpisom vyjadriť súhlas s jeho obsahom.

V. Osobitné podmienky reklamácie počítačov a elektronického obsahu poskytovaného inak ako na hmotnom nosiči

1. Pri reklamovaní počítača je okrem splnenia podmienok uvedených v Čl. IV., aby kupujúci čestne vyhlásil, že boli dodržané všetky licenčné podmienky a v počítači nie je nainštalovaný nelegálny softvér, v opačnom prípade predávajúci nie je povinný prijať reklamáciu uznať.
2. Ak predávajúci zistí, že reklamovaný počítač obsahuje nelegálny softvér, nie je povinná prijať reklamáciu uznať. Predávajúci v takomto prípade nezodpovedá za škodu.
3. Ak ide o reklamáciu elektronického obsahu poskytnutého zákazníkovi inak, ako na hmotnom nosiči a jeho poskytovateľom je predávajúci, platia ustanovenia tohto reklamačného poriadku primerane. Ak ide o reklamáciu elektronického obsahu inak, ako na hmotnom nosiči, ktorého poskytovateľom nie je spoločnosť predávajúceho, predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté pri poskytovaní tohto elektronického obsahu (najmä dodaním aktivačného kľúča, prístupového kódu a pod.); za funkčnosť elektronického obsahu zodpovedá osoba, ktorá predmetný elektronický obsah takýmto spôsobom dodala. Predávajúci poskytne akúkoľvek nevyhnutnú súčinnosť pri sprostredkovaní vybavenia reklamácie pre zákazníka od tejto tretej osoby.
4. Pri reklámii počítača alebo iného obdobného zariadenia umožňujúceho ukladanie dát je zodpovednosťou zákazníka prijať opatrenia, aby nemohlo dôjsť k strate jeho dát alebo neoprávnenému prístupu k nim. Predávajúci nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie, či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát, odovzdaných zákazníkom.

VI. Spôsob vybavenia reklamácie

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a. odovzdaním opraveného tovaru
- b. výmenou tovaru
- c. vrátením kúpnej ceny tovaru
- d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
- e. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia
- f. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru

Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- a. výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov,

alebo

- b. v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to buď osobne, alebo prostredníctvom poverenej osoby (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí a tovaru) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku (§ 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.
10. Ak sú s tovarom poskytované darčeky (vrátane tovaru dodaného v symbolickej hodnote, ak je jeho dodanie zákazníkovi prezentované ako darček k tovaru, ktorý zákazník môže vrátiť do 14 dní bez udania dôvodu), zákazník je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky. V prípade, že tieto darčeky nebudú vrátené späť spolu s vráteným tovarom, budú tieto darčeky v ich trhovej hodnote chápané ako bezdôvodné obohatenie zákazníka. Tento bod sa neaplikuje v prípade darčeka, ktorý má formu elektronický obsah.
11. Pre účely reklamácie sa za dobu, ktorá je považovaná za dobu, počas ktorej nemôže kupujúci riadne užívať tovar, považuje doba, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre vady tovaru užívať tovar spolu viac ako 180 dní.
12. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v reklamačnom protokole.
13. Tovar doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reinstalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Zákazník je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Reklamáciu nie je možné vybaviť bez odstránenia hesiel výrobku. V prípade, že je

výrobok prihlásený na lokalizačnú službu, je potrebné najskôr zariadenie odhlásiť z danej služby. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačného konania braný dátum od dodania prístupových kódov zákazníkom.

14. Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal zákazník bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, predávajúci nepreberá zodpovednosť za prípadné poškodenie zariadenia počas prepravy do servisného strediska.

VII. Alternatívne riešenie sporu

V prípade, že spotrebiteľ (t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie predávajúcim alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (ďalej aj len „**žiadosť o nápravu**“). Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom predávajúcemu, spotrebiteľ má možnosť a právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „**návrh**“) v zmysle [zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov](#) a o zmene a doplnení niektorých zákonov a to subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je "Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27" resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v [zozname](#) subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam týchto subjektov je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi predávajúcim a spotrebiteľom vyplývajúce z kúpnej zmluvy ako spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich s kúpnu zmluvou ako spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v [zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov](#) a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

VIII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný od 25.09.2025 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov.