

Reklamačný poriadok

Pre účely riadnej informovanosti zákazníkov – spotrebiteľov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia ich nárokov zo zodpovednosti za vady produktov, tovarov a/alebo služieb, ako aj pre zabezpečenie jednotného a rýchleho postupu pri vybavovaní reklamácií väd produktov, tovarov a služieb, vydáva spoločnosť HORNBACH – Baumarkt SK spol. s r.o. v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej aj „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej aj ako „**OZ**“), tento reklamačný poriadok, platný pre všetky predajne HORNBACH – Baumarkt SK spol. s r.o. a aj pre e-shop HORNBACH (ďalej aj ako „**predávajúci**“) na celom území Slovenskej republiky.

Článok I

Zodpovednosť za vady, právo na uplatnenie reklamácie

- 1./ Zakúpený tovar má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa § 615 OZ alebo ak jeho používanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. V prípade výskytu vady tovaru zakúpeného v predajniach HORNBACH alebo cez e-shop HORNBACH, môže si zákazník uplatniť práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady (ďalej aj ako „**reklamácia**“). Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby zákazník predložil kompletný tovar so všetkými dokladmi a súčasťami k nemu prináležiacimi, predložený tovar bol čistý a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
- 2./ Zákazník je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, je povinný tiež užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

Článok II

Vytknutie vady (uplatnenie reklamácie), miesto uplatnenia

- 1./ Zákazník môže vytknúť vadu (uplatniť reklamáciu) na reklamačnom oddelení ktorejkoľvek predajne predávajúceho počas prevádzkovej doby ako aj u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil zákazníka pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, napr. osoby uvedenej v záručnom liste (ďalej aj len „**určená osoba**“) alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla predávajúceho alebo určenej osoby. Ak je v záručnom liste uvedená určená osoba, môže určená osoba vybaviť reklamáciu iba odovzdaním opraveného výrobku. Inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.
- 2./ Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje predloženie dokladu o zakúpení tovaru:
 - pokladničný blok – pri nákupoch v predajniach HORNBACH – v ktorejkoľvek predajni
 - faktúra DV zákazky – pri nákupoch cez e-shop HORNBACH – v ktorejkoľvek predajni
 - HORNBACH e-účtenka z HORNBACH aplikácie – možno uplatniť len predajni, kde bol realizovaný nákupPredloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil, alebo ho z iného dôvodu predávajúcemu nepredložil. V takom prípade sa na tovar vzťahuje zákonná zodpovednosť za vady, pokiaľ nebolo medzi predávajúcim a zákazníkom dohodnuté inak. Dlhšia záručná doba, ktorá mohla byť vyznačená v stratenom alebo z iného dôvodu nepredloženom záručnom liste, sa neuplatňuje s výnimkou prípadu, že z podkladov, ktoré má predávajúci k dispozícii, nepochybne vyplýva, že v čase predaja sa na tovar poskytovala dlhšia záruka.
- 3./ Predávajúci poskytne zákazníkovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady zákazníkom (ďalej aj ako „**reklamačný protokol**“) – s uvedením lehoty, v ktorej vadu odstráni, ak ide o vadu odstrániteľnú podľa § 507 ods. 1 OZ.

- 4./ Ak k prevzatiu predmetu reklamácie zo strany predávajúceho dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie zákazníkom, tak lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie zo strany predávajúceho; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatiu predmetu reklamácie.

Článok III

Zodpovednosť predávajúceho za vady

- 1./ Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami podľa § 616 OZ (napr. že tovar zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite uvedenom v zmluve, za jej funkčnosť, dohodnuté príslušenstvo a pod.) a všeobecnými požiadavkami súladu podľa § 617 OZ (napr. že tovar je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi, ktorý môže zákazník odôvodnene očakávať, že tovar je vhodný na všetky účely na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím na právne predpisy, technické normy a pod.). Vec nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak predávajúci pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil kupujúceho, že určitá vlastnosť veci nezodpovedá všeobecným požiadavkám a zákazník s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil. Predaný tovar má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami uvedenými v tomto odseku alebo ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Ustanovenie o zodpovednosti za vady v ustanoveniach §§ 615 až 626 OZ a tohto reklamačného poriadku sa neuplatnia pri kúpe živých zvierat.
- 2./ Predávajúci zodpovedá zákazníkovi za vady, ktoré má tovar v čase jeho dodania (t.j. pri prevzatí zákazníkom alebo zákazníkom poverenou osobou) a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. To neplatí, ak sa preukáže, že tento predpoklad je nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
- 3./ Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.
- 4./ Pri použiteľ veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady ako v odsekoch 2 a 3 vyššie, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.
- 5./ Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak
 - a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
 - b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
- 6./ Predávajúci nezodpovedá za vadu veci s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie, o ktorých zákazníka upovedomil, resp. ich kupujúcemu dodal podľa § 617 ods. 3 OZ, ak si kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a a) predávajúci oboznámil kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a b) nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.
- 7./ Ak nejde o výrobok, ktorý sa rýchlo kazí, predávajúci zodpovedá aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí výrobku v záručnej dobe. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola znížená cena.
- 8./ Predávajúci nezodpovedá za vady,
 - a) ktoré zákazník spôsobil sám; svojím konaním, nekonaním alebo opomenutím;
 - b) o ktorých zákazník pri prevzatí tovaru vedel; resp. bol na vadu výslovne upozornený a zákazník s týmito vadami výslovne súhlasil;
 - c) ktorých reklamácia odporuje povahe tovaru aj jeho životnosti (napr. batérie), hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru;
 - d) pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru;
 - e) ktoré sú spôsobené bežným opotrebením tovaru spôsobeného bežným používaním;

- f) ktoré vznikli jeho nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnou údržbou, používaním v rozpore s jeho účelom, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je tovar vyrobený, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru;
 - g) ak prišlo k porušeniu ochrannej plomby na tovare;
 - h) spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na/do tovaru alebo jeho súčasti, vrátane neodbornej montáže;
 - i) uplatnené u predávajúceho po uplynutí záručnej doby alebo lehoty na použitie, ak je táto dlhšia ako záručná doba;
 - j) ktoré vznikli v dôsledku montáže dodatočne montovaného príslušenstva a doplnkov, ako aj demontáže akéhokoľvek príslušenstva či súčasti výrobku;
 - k) ktoré vznikli z dôvodov vyššej moci, najmä pôsobením prírodných javov a vonkajším prostredím (napr. krupobitím, záplavami a pod.);
- 4./ Pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, zodpovedá predávajúci len za vady, ktoré má vec pri prevzatí kupujúcim.

Článok IV Práva zo zodpovednosti za vady

- 1./ Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, zákazník má voči nemu za podmienok uvedených v tomto článku právo na:
- odstránenie vady opravou alebo výmenou (viď Článok V),
 - právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (viď Článok VI).
- 2./ Na to, aby si zákazník mohol uplatniť voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady je povinný vytknúť vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia doby, počas ktorej predávajúci zodpovedá za vady. Ak vadu v uvedenej lehote nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady mu zaniknú.
- 3./ Zákazník má voči predávajúcemu právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá predávajúci, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Zákazník si musí právo uplatniť u predávajúceho najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
- 4./ Ak predávajúci odmieta zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi zákazníkovi. Zákazník môže vytknúť vadu opakovane, ak preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou, v takom prípade predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Na opakované vytknutie vady sa nevzťahuje lehota dvoch (2) mesiacov uvedená odseku 2 vyššie. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje úprava odseku 3 vyššie.

Článok V Odstránenie vady

- 1./ Zákazník má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Zákazník si však nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil zákazníkovi značné ťažkosti. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by predávajúcemu spôsobili neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti (vrátane okolností podľa predchádzajúcej vety).
- 2./ Predávajúci opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote (viď potvrdenie o vytknutí vady) primeranej povahe veci a závažnosti vady po tom, čo zákazník vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí zákazníkovi s ohľadom na povahu a účel tovaru.

- 3./ Na účely opravy alebo výmeny zákazník odovzdá alebo sprístupní tovar predávajúcemu alebo osobe určenej predávajúcim. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
- 4./ Ak sa so zákazníkom nedohodnú inak, predávajúci dodá opravený tovar alebo náhradnú vec zákazníkovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu zákazník dodal vadný tovar.
- 5./ V prípade, že zákazník neprevezme tovar resp. plnenie ani v lehote určenej predávajúcim vo výzve na prevzatie tovaru, zašle mu predávajúci druhú výzvu na prevzatie na príslušnej prevádzke vo forme doporučenej zásielky s doručenkou a určí sa mu na to ďalšia dodatočná lehota 30 dní.
- 6./ V prípade, že predávajúci poskytne podľa odseku 5 tohto článku zákazníkovi ďalšiu dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru a zákazník ani počas tejto ďalšej dodatočne stanovenej lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti ako nedoručená) vec nevyzdvihne, predávajúci je oprávnený s nevyzdvihnutým tovarom nakladať postupom podľa odseku 7 nižšie.
- 7./ Predávajúci upozorňuje zákazníka, že ak zákazník neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže predávajúci tovar predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci zákazníka o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Ak zákazník uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru, predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí zákazníkovi výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj. Predávajúci môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na jeho úschovu, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.
- 5./ Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak sa predávajúci a zákazník dohodnú, odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci môže zabezpečiť zákazník na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho. Za vady náhradnej veci zodpovedá predávajúci obdobne Článku III. odsek 2 vyššie.

Článok VI

Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

- 1./ Zákazník má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy (aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty), ak a) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil, b) predávajúci tovar neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 OZ, c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 OZ, d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru, e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre zákazníka.
- 2./ Pri posudzovaní práva zákazníka na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 1 písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od zákazníka objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.
- 3./ Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd.
- 4./ Zákazník nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 1, ak sa zákazník spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.
- 5./ Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, zákazník môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
- 6./ Zákazník po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže zákazník zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

- 7./ Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti zákazníkovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že zákazník zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 8./ Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil zákazník pri zaplatení kúpnej ceny, ak zákazník výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

Článok VII Spotrebiteľská záruka

- 1./ Ak výrobca alebo predávajúci poskytol zákazníkovi spotrebiteľskú záruku, zákazník má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.
- 2./ Ak výrobca ponúkne spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, kupujúci má počas trvania spotrebiteľskej záruky voči výrobcovi práva na odstránenie vady podľa § 623 OZ, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.
- 3./ Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, poskytne zákazníkovi záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, v záručnom liste jasným a zrozumiteľným spôsobom uvedie náležitosti podľa § 502 ods. 3 OZ a poučenie, že zákazník má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621 OZ, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté. Porušenie povinnosti výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, nemá vplyv na platnosť spotrebiteľskej záruky. Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy so zákazníkom súvisiacu reklamu zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.
- 4./ Predávajúci nie je povinný vydávať záručné listy k bežnému tovaru, s výnimkou ak ho o to zákazník výslovne požiada. Ak to umožňuje povaha veci, vždy postačí namiesto záručného listu vydať zákazníkovi doklad o kúpe tovaru. Zákazníkovi postačuje k uplatneniu práv zo zákonnej zodpovednosti za vady doklad o kúpe.
- 5./ Predávajúci vydáva záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov poskytovaných na vlastné výrobky a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ.
- 6./ Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky. Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:
- a) na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba, ak sa poskytuje (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok);
 - b) aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne - môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za tovar bez vád);
- aké doklady musí zákazník pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp. aké iné podmienky musí splniť, napr. vrátenie s pôvodným obalom pri uplatnení reklamácie v čase predĺženej záruky atď., aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.
- 7./ Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

Článok VIII Reklamácia použitého a vadného tovaru

- 1./ Pri predaji použitých alebo poškodených vecí je predávajúci povinný zreteľne označiť, že ide o poškodený alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť zákazníka, o aké poškodenie ide. Táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale vecí. Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od tovaru bez väd. Tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale nepoškodený tovar. Predávajúci takto predávaný tovar označuje na doklade o kúpe symbolom "1", ktorý znamená, že sa jedná o predaj poškodeného, čiastočne neúplného alebo použitého tovaru.
- 2./ Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu vecí právo na primeranú zľavu.

Článok IX Riešenie sporov

- 1./ Ak vznikne medzi predávajúcim a zákazníkom, spor vo vzťahu k predanému tovaru, vyvinú obidve strany maximálne úsilie, aby bol takýto spor vyriešený zmierlivo. Každý zákazník má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení a pokúsiť sa o dosiahnutie dohody o vyriešení sporu. Možnosť predávajúceho ani zákazníka obrátiť sa v tej istej veci aj na súd nie je uzatvorením dohody o vyriešení sporu dotknutá. Predávajúci poskytne potrebnú súčinnosť príslušnému orgánu alternatívneho riešenia sporu.
- 2./ Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava (<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>) alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke: <https://www.economy.gov.sk/uploads/files/h4KzPIX2.pdf?csrt=6682598522903021307>). Spotrebiteľ taktiež môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu riešenia sporov online, zriadenú Európskou Komisiou, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Platnosť od: 15.07.2024