

REKLAMAČNÝ PORIADOK

<https://eshop.agados.sk/>

(aktualizované 20.4.2023)

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) spoločnosti **AGADOS Slovakia, s.r.o.**, so sídlom Dolná 142, 900 01 Modra, IČO: 35 789 557, DIČ: 2020204780, IČ DPH: SK2020204780, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 21853/B (ďalej len „**Predávajúci**“).
- 1.2 Kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.
- 1.3 Uzavretím kúpnej zmluvy kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.
- 1.4 Prevzatím tovaru u podnikateľov je okamih jeho odovzdania predávajúcim kupujúcemu resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, je okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom od predávajúceho resp. prevzatie od dopravcu.

II. DĹŽKA ZÁRUKY

- 2.1 Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo, sériové číslo).
- 2.2 Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.

Lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia

- 2.3 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
- 2.4 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.
 - na použitý tovar 12 mesiacov (tovar označený ako použitý)
 - iná v prípade dohody
- 2.5 Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z. z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.
- 2.6 Na kupujúceho podnikateľa sa vzťahujú všeobecné ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady podľa Občianskeho, príp. ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady a záruku za akosť podľa Obchodného zákonníka.

III. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

Kontrola tovaru pri prevzatí:

- 3.1 Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky

(počet balíkov, neporušenosť zásielky, poškodenie zásielky). Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať, e-mailom, alebo poštou predávajúcemu.

V prípade prevzatia zásielky je kupujúci povinný bezodkladne oznámiť zjavné vady (množstevný a sortimentný rozdiel, znehodnotenie tovaru) e-mailom na adresu: eshop@agados.sk Dodatočnú neskoršiu reklamáciu zjavných väd - neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky - bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

3.2 Predávajúci nezodpovedá za vady ak:

- Kupujúci spôsobil vadu tovaru sám,
- Kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu výslovne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z kúpnej ceny tovaru,
- vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym, či nadmerným používaním,
- tovar je reklamovaný po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- vady vznikli nesprávnym, nadmerným používaním, nesprávnym ošetrovaním, skladovaním, servisom,
- vady vzniknú po uplynutí doby životnosti tovaru.

Uplatnenie reklamácie:

3.3 Miestom pre uplatnenie reklamácie je sídlo spoločnosti **AGADOS Slovakia, s.r.o., Dolná 142, 900 01 Modra, Slovenská republika** alebo e-mailom na adresu predajna@agados.sk Pre urýchlenie vybavenia reklamácie odporúčame vyplniť elektronický formulár na webovom sídle Predávajúceho dostupný v osobitnej sekcii.

Kupujúci môže vadný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu sídla predávajúceho. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletneho príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spiatočná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru. Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu spotrebiteľovi, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak. Taktiež odporúčame zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava, výmena, vrátenie peňazí, iné).

3.4 Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie, a to emailom bezprostredne po prijatí reklamácie. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamacii. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má). Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.

3.5 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.

3.6 Platba je možná len v EUR. Daňový doklad predávajúci zasiela kupujúcemu spolu s tovarom. Predávajúci je platca DPH.

IV. VÝLUKY

4.1 Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru,

- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- neodborným zaobchádzaním, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom, ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
- tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé.

V. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

Spotrebiteľ:

- 5.1 Pri uplatnení zákonnej záruky ak ide o chybu odstrániteľnú, má spotrebiteľ právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybných častí, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,
 - ak ide o chybu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
 - ak ide o iné chyby neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,
- 5.2 Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob (najmä v prípade, keď kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci sa odstrániteľnej chyby, ale predávajúci zistí, že ide o chybu neodstrániteľnú). Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúci poskytutej primeranej lehote, zvolí ho predávajúci. V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.
- 5.3 Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúci upravuje Obchodní zákonník.
- 5.4 Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť predajcom zamietnutá.
- 5.5 Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.
- 5.6 Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom

bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

- 5.7 Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

Podnikateľ:

- 5.1 Ak je kupujúcim podnikateľ, predávajúci sa zaväzuje o reklamáci rozhodnúť v lehote 40 dní od uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.
- 5.2 Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr tuto chybu reklamovať.
- 5.3 Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, záručná doba sa predlžuje o dobu trvania reklamácie.
- 5.4 V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od uplynutia doby, kedy mala byť reklamácia vykonaná a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní (t.j. spravidla do 60 dní od dátumu podania reklamácie), je predávajúci oprávnený účtovať pri výdaji reklamácie náklady na uskladnenie.
- 5.5 Ak si kupujúci nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má predávajúci právo vec predať. O zmysľanom predaji bude predávajúci kupujúceho informovať a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatok za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok z predaja musí kupujúci uplatniť u predávajúceho.

VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 6.1 Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky alebo e-mailom, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie predávajúci vydá písomný doklad o vybavení reklamácie. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.
- 6.2 Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.
- 6.3 Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál alebo ak je tento materiál súčasťou zakúpeného tovaru, použije sa životnosť miesto záruky za akosť. Životnosť môže byť uvedená časovo, v dobe tovaru alebo počtom použitia, či inak obdobne špecifikovaná. Pri tovare môže byť uvedená viac ako jedna z týchto životností. K úspešnému uplatneniu reklamácie je nutné dodržať všetky uvedené podmienky.
- 6.4 Právo kupujúceho reklamovať tovar v zákonnej záručnej lehote tým nie je dotknuté. Kupujúci však musí prihliadnuť k vyššie uvedeným skutočnostiam, pretože záruka sa nevzťahuje na opotrebenie spôsobené obvyklým používaním veci a nie je možné ju tak zameniť so životnosťou výrobku. Životnosť tovaru predstavuje náchylnosť k opotrebeniu spôsobenú obvyklým používaním. Pokiaľ tovar používate (nie vlastníte) dlhšie ako je obvyklá životnosť, je pravdepodobné, že vzniknutá vada je dôsledkom bežného opotrebenia, avšak nie je vylúčené, že sa skutočne jedná o záručnú vadu.