

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť PLACE STORE CONCEPT, s.r.o., so sídlom Moravské náměstí 629/4, 602 00 Brno, Česká republika, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brne pod sp. zn. C 93136, IČ: 050 20 468, DIČ: CZ05020468, web: eshop.placestore.cz (ďalej len „**predávajúci**“) je prevádzkovateľom internetového obchodu <https://www.placestore.sk/> (ďalej len „**internetový obchod**“).
2. Kupujúci je subjektom, ktorý má záujem si objednať alebo si u predávajúceho objednať tovar (ďalej len „**kupujúci**“).
3. Tento Reklamačný poriadok vzťahujúci sa na predaj tovaru (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“) je neoddeliteľnou súčasťou obchodných podmienok predávajúceho pre internetový obchod <https://www.placestore.sk/>, v ktorom predávajúci ponúka na predaj tovar (ďalej aj len „**vec**“, alebo „**výrobok**“).
4. Predávajúci vyhotovuje tento Reklamačný poriadok, aby poskytol kupujúcim, ktorí si od neho objednali tovar, informácie o podmienkach a postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov kupujúcich, o ich právach súvisiacich so zodpovednosťou predávajúceho za vady.
5. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa použijú iba v prípade, ak kupujúci vystupuje v právnom postavení spotrebiteľa a predávajúci v právnom postavení dodávateľa.

## Článok II. Zodpovednosť za vady a záručná doba

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim.
2. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnia v záručnej dobe.

## Článok III. Práva zo zodpovednosti za vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vec s vadami za vec bez väd, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné

vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

#### **Článok IV.**

##### **Postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady (reklamácia)**

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku. Kupujúci má právo na uplatnenie reklamácie.
2. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť u predávajúceho **poštou na adrese sídla predávajúceho alebo e-mailom (kontaktné údaje sú uvedené v Článku I bod 1. tohto Reklamačného poriadku) alebo na adrese \_\_\_\_\_**. Pri uplatnení reklamácie Zákazník
  - uvedie svoje meno, priezvisko a adresu, prípadne aj kontaktný e-mail,
  - uvedie opis vady výrobku,
  - uvedie, akým spôsobom podľa Článku III. tohto Reklamačného poriadku požaduje vadu odstrániť,
  - predloží fotokópiu (v prípade uplatnenia reklamácie poštou) alebo scan (v prípade uplatnenia reklamácie e-mailom) dokladu o kúpe (napr. faktúra a potvrdenie o zaplatení); v prípade pochybností môže predávajúci požadovať predloženie originálu dokladu o kúpe na nahliadnutie,
  - a zároveň doručí predávajúcemu reklamovaný tovar.
3. Reklamácia sa považuje za uplatnenú až dňom, kedy budú predávajúcemu oznámené všetky informácie a doručené požadované podklady a reklamovaný tovar podľa bodu 2. tohto článku.

#### **Článok V.**

##### **Postup pri vybavovaní reklamácie**

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv podľa Článku III. tohto Reklamačného poriadku uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 1. tohto článku ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
3. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklámia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie

reklamácie iným spôsobom.

4. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa bodu 6. tohto článku.
5. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
6. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
7. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu.
8. Iné sťažnosti a podnety kupujúcich, na ktorých uplatnenie má kupujúci právo podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, vybavuje predávajúci zákonným spôsobom. Sťažnosti a podnety kupujúcich možno podať predávajúcemu rovnakým spôsobom ako uplatniť reklamáciu podľa tohto Reklamačného poriadku.

#### **Článok VI. Alternatívne riešenie sporov**

1. Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.
2. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť podľa bodu 1. tohto článku odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže kupujúci podať prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov dostupnej na nasledujúcom odkaze: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>
4. Viac informácií o alternatívnom riešení sporov je dostupných aj na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie na nasledujúcom odkaze: <https://www soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-soi>

**Článok VII.**  
**Záverečné ustanovenia**

1. Tento Reklamačný poriadok je platný od **26.05.2021.**