

E-shop reklamačný poriadok

Spoločnosť HAGARD: HAL, spol. s r.o., so sídlom Pražská 9, 949 11 Nitra, Slovenská republika, IČO: 50 111 990, DIČ: 2120201182, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Nitra, oddiel: Sro, vložka číslo: 40888/N (ďalej len „Predávajúci“)

vydáva v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzatváraných na diaľku a Zákona o elektronickom obchode tento

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE INTERNETOVÝ OBCHOD

www.hagard.sk

(ďalej len "Reklamačný poriadok")

I. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na Kúpnu zmluvu medzi Predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa (ďalej na účely tohto Reklamačného poriadku len ako „Kupujúci“), uzavretú na diaľku na základe Objednávky a Akceptácie Objednávky podľa podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu www.hagard.sk (ďalej len „VOP“). Bez ohľadu na iné ustanovenia, v prípade ak je druhou zmluvnou stranou Kúpnej zmluvy uzavretej s Predávajúcim osoba ktorá nie je spotrebiteľom v zmysle ust. § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa, zodpovednosť Predávajúceho za vady Tovarů sa riadi výhradne príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

1.2. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Kupujúceho v prípade dodania Tovarů Predávajúcim v rozpore so Zmluvou, zodpovednosť Predávajúceho za vady Tovarů a podmienky uplatnenia nárokov z väd zakúpeného Tovarů. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP.

1.3. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom definované a používané vo VOP majú v tomto Reklamačnom poriadku rovnaký význam (vrátane jeho úvodu), pokiaľ nie sú výslovne definované v tomto Reklamačnom poriadku inak.

1.4. Predávajúci poskytne Kupujúcemu s dostatočným predstihom pred odoslaním elektronickej objednávky Kupujúcim informácie o kupovanom Tovarė, aby sa Kupujúci mohol jasne a zrozumiteľne oboznámiť najmä s jeho parametrami, cenou, spôsobom dopravy Tovarů, úhradou za kupovaný Tovar (t.j. platobnými podmienkami) a lehotou dodania, a taktiež jasne a zrozumiteľne oznámi kupujúcemu a uvedie všetky ďalšie požadované informácie, najmä informácie v zmysle § 3 a § 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzatváraných na diaľku.

II. Zodpovednosť za vady Tovarů a Reklamácia

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri prevzatí Kupujúcim. Pri použitom Tovarė nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri Tovarė predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola v Internetovom obchode stanovená nižšia cena. Ak nejde o Tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý Tovar, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

2.2. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia Tovarú 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 Tovarú a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

2.3. Záručná doba je u všetkých tovarov štandardne 24 mesiacov, ak nie je ďalej uvedené inak, prípadne pokiaľ výrobca alebo Predávajúci nestanoví dlhšiu záručnú dobu. Dlhšia záručná doba je vyznačená v záručnom liste priložanom k Tovarú. Vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste; ak nie je k tovarú vystavený záručný list, platí záručná doba všeobecná - 24 mesiacov, ak nie je v tomto bode uvedené inak. Pri Tovarú predávanom za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri použitom Tovarú je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka) a Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Použité veci sú zo strany Predávajúceho viditeľne označené ako použité v Internetovom obchode a je pri nich uvedená informácia o ich skrátenej záručnej dobe.

2.4. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť Tovar riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má Kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu. Namiesto odstránenia vady môže Kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovarú alebo závažnosť vady. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu Tovarú alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má Kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, Tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady alebo z dôvodu väčšieho počtu väd na zakúpenom Tovarú. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu Tovarú, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny Tovarú. Ak Tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý Tovar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má Kupujúci namiesto práva na výmenu Tovarú právo na primeranú zľavu. Ak má kupujúci právo na výmenu Tovarú alebo právo na odstúpenie od Kúpnej 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.

2.5. V zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa môže Kupujúci ako spotrebiteľ uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho (t.j. v akejkoľvek predajni spoločnosti HAGARD: HAL, spol. s r.o., u príslušného reklamáciami povereného pracovníka ktorýkoľvek deň po celý čas otváracej doby danej predajne, alebo odoslaním na poštovú adresu Predávajúceho: HAGARD: HAL, spol. s r.o., Pražská 9, 949 11 Nitra, Slovenská republika) alebo u určenej osoby v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa; určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného Tovarú, inak reklamáciu postúpi Predávajúcemu na vybavenie. Kupujúci si môže uplatniť právo na opravu v ktoromkoľvek z autorizovaných servisných stredísk výrobcu zakúpeného Tovarú, ktorých zoznam, adresy a kontakty sú uvedené v záručnom liste a ktoré sú v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho, t.j. v akejkoľvek predajni spoločnosti HAGARD: HAL, spol. s r.o., u príslušného reklamáciami povereného pracovníka ktorýkoľvek deň po celý čas otváracej doby danej predajne, alebo odoslaním na poštovú adresu Predávajúceho: HAGARD: HAL, spol. s r.o., Pražská 9, 949 11 Nitra, Slovenská republika. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec na vybavovanie reklamácií (alebo v prípade uplatnenia práva na opravu v autorizovanom servise autorizovaný servis) určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.6. Záruka (zodpovednosť Predávajúceho za vady Tovar) sa nevzťahuje najmä na vady Tovar, ktoré vzniknú zavinením Kupujúceho, alebo ak vada alebo poškodenie vznikli najmä:

a) preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie (napr. prevádzkou pri nesprávnom napájacom napätí, pripojovaním na nedovolené zdroje prúdu) alebo iným nesprávnym konaním Kupujúceho alebo užívateľa Tovar, alebo na základe mechanického poškodenia Tovar (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho krytu výrobku),

b) v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do Tovar,

c) ak vada vznikla bežným opotrebením,

d) ak predložený záručný list alebo doklad o kúpe Tovar nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na Tovare odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe Tovar,

e) pri spotrebnom Tovare so stanovenou lehotou použitia podľa osobitných právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty, alebo

f) pri živelných katastrofách.

2.7. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:

a) že Kupujúci kúpil Tovar od Predávajúceho a za akú kúpnu cenu; za týmto účelom preukázania Kupujúci predloží platný doklad o kúpe Tovar s vyznačeným dátumom zakúpenia Tovar dokazujúci nákup reklamovaného Tovar u Predávajúceho,

b) že sa na Tovare v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu, na ktorú sa záruka v zmysle čl. 2.6. tohto Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov nevzťahuje); Kupujúci predloží vadný Tovar v predajni Predávajúceho alebo vadu preukáže určenej osobe - servisnému technikovi v autorizovanom servisnom stredisku,

c) v prípade, že k Tovar bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – 24 mesačná, Kupujúci preukáže, že sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží Kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ Tovar, pečiatka predajne a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa Predávajúcemu, nemusí od Kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok podľa tohto bodu 2.7. Reklamačného poriadku zo strany Kupujúceho, je predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu.

2.8. Predávajúci vydá Kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.9. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je Predávajúci povinný reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty na

vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový tovar.

2.10. Ak dôjde k výmene reklamovaného Tovar za nový Tovar, začne plynúť záručná doba od prevzatia nového Tovar. V prípade, ak bola vymenená súčiastka na Tovare, začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky. 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. Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

2.11. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si opravený reklamovaný Tovar do jedného mesiaca od uplynutia doby, keď oprava mala byť alebo bola urobená s vedomím Kupujúceho, a ak bola urobená neskôr, do jedného mesiaca od vyzhotovenia o jej vykonaní. Ak si Kupujúci Tovar z opravy nevyzdvihne do šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný si ju vyzdvihnúť, má Predávajúci právo Tovar predat', a to po predchádzajúcom písomnom upozornení a márnom uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní, ak je Predávajúcemu známa adresa Kupujúceho. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutého Tovar, vyplatí Predávajúci výt'azok predaja po odčítaní nákladov predaja a príslušného skladného vo výške 0,50 EUR vrátane DPH za každý začatý deň uskladnenia. Právo na výt'azok musí Kupujúci uplatniť v predajni Predávajúceho, kde bola reklamácia uplatnená.

2.12. Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@hagard.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Ak Predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu Subjektu ARS podľa Zákona o ARS. Subjektami ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o ARS. Návrh môže Kupujúci podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o ARS. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK> –

v slovenskom jazyku

Zoznam Subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR: <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len Kupujúci, t.j. kupujúci, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Kupujúcim a Predávajúcim, vyplývajúceho z Kúpnej zmluvy alebo súvisiaceho s Kúpnuou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.