

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok I. Úvodné ustanovenie

Spoločnosť PROGARD, s.r.o., so sídlom Rezedová 4/1487, Bratislava 821 01, IČO: 36 816 019, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, odd. Sro, vložka číslo: 47322/B, DIČ: 2022425680, tel. kontakt: 0905320130 (ďalej len "predávajúci") vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji tento reklamačný poriadok, ktorý zabezpečuje informovanie kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom internetovej stránky [www.progard.eu](http://www.progard.eu) (ďalej len „internetová stránka“).

### Článok II. Všeobecné ustanovenia

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim; ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
2. Predávajúci predovšetkým nezodpovedá:
  - a) pri použití tovaru za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením,
  - b) pri tovare predávanom za nižšiu cenu za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena,
  - c) za vady, ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku bežného opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
  - d) za vady, ktoré vznikli po uplynutí záručnej doby, príp. lehoty na použitie,
  - e) za vady, ktoré boli kupujúcim alebo treťou osobou spôsobené úmyselne,
  - f) za vady, ktoré vznikli v dôsledku živelnej katastrofy.
3. Záručná doba pri tovare je 24 mesiacov. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo k nemu pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
4. Záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom môže predávajúci poskytnúť tiež vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame; záručný list obsahuje obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
5. Pokiaľ predávajúci nevydá kupujúcemu pri predaji tovaru záručný list, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady postačuje doklad o kúpe vystavený predávajúcim a odovzdaný kupujúcemu.
6. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, ak je kúpený tovar doručovaný kupujúcemu poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky,

pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

7. Kupujúci je povinný bezprostredne po prevzatí tovaru skontrolovať kompletnosť tovaru, ako aj dokladov vzťahujúcich sa na tovar (účtovný doklad o kúpe tovaru, záručný list, návod na použitie tovaru, príp. iný dokument týkajúci sa používania tovaru). Pri doručení tovaru kuriérskou službou alebo poštou je kupujúci povinný na mieste prevzatia tovaru spísať reklamačný protokol o zistených zjavných vadách – o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení tovaru, resp. jeho obalu, príp. iných zjavných vadách. Neskôršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd tovaru, zistiteľných pri prevzatí tovaru a nekompletnosti tovaru a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavené vady zistiteľné pri prevzatí tovaru a nekompletnosť odovzdaného tovaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí.

### Článok III.

#### Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.
2. Kupujúci je oprávnený reklamovať iba vadný (chybný, poškodený) tovar, a nemá nárok na vrátenie alebo výmenu tovaru, ktorý je bez väd.
3. Ak nie je uvedené inak, tovar zakúpený cez internetovú stránku je kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese:

PROGARD, s.r.o.  
Rezedová 4/1487  
Bratislava 821 01  
(ďalej len „reklamačná adresa“)

Reklamačná adresa je poštovou adresou, t.z., že reklamovaný tovar nie je možné na uvedenú adresu doručiť osobne, ale len poštou, resp. kuriérskou službou.

4. Spolu s reklamovaným tovarom je kupujúci povinný predávajúcemu doručiť tiež účtovný doklad o kúpe reklamovaného tovaru, ako aj popísať dôvod reklamácie. V popise dôvodu reklamácie je kupujúci povinný určiť a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva, ktoré si voči predávajúcemu zo zodpovednosti za vady uplatňuje, ako aj adresu (poštovú, a prípadne tiež e-mailovú) na účely komunikácie s predávajúcim a tiež telefonický kontakt (ďalej len „popis reklamácie“).
5. V záujme rýchleho vybavenia reklamácie je reklamovaný tovar vhodné zasielať na reklamačnú adresu ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“. Reklamovaný tovar musí byť čistý, kompletný a zodpovedať príslušným hygienickým predpisom a zásadám.
6. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa vyššie uvedeným spôsobom neuplatnili v záručnej dobe.

#### Článok IV. Práva kupujúceho 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 odstrániť bez zbytočného odkladu a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Predávajúci je oprávnený vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, vymeniť danú súčasť, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti; ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru
3. 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.
4. Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň tretíkrát) po oprave alebo pre väčší počet väd (aspoň 3 vady) tovar riadne užívať, je kupujúci oprávnený požadovať výmenu tovaru, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
5. 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 má právo od zmluvy odstúpiť.
6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ktorá však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
7. Ak predávajúci predáva vadný alebo použitý tovar za zníženú cenu z tohto dôvodu, kupujúci nie je oprávnený reklamovať vadu, pre ktorú bola cena znížená. Ak má však predmetný tovar so zníženou ďalšiu (inú) vadu, nesúvisiacu so zníženou cenou, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
8. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, 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.

#### Článok V. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. O prijatí reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu potvrdenie. Potvrdením o prijatí reklamácie sa rozumie najmä kópia reklamačného protokolu so záznamom o prijatí reklamácie alebo kupujúcemu adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumienie o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú, alebo poštovú adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie a to najneskôr spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie.
3. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia

reklamácie. Viazaný je pri tom rozhodnutím kupujúceho o tom, ktoré z práv v zmysle článku IV si uplatňuje.

4. O určení spôsobu vybavenia reklamácie je predávajúci oprávnený informovať kupujúceho odoslaním správy na e-mailovú, alebo poštovú adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.

5. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia 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 tovaru za nový tovar.

6. O vybavení reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomným potvrdením o vybavení reklamácie sa rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie alebo kupujúcemu adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú, alebo poštovú adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.

7. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci môže 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; odborným posúdením je vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

8. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a predávajúci ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar 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.

9. Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“). Ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybaví jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci žiadosť kupujúceho zamietne, alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má kupujúci právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o *alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov* návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „Návrh“). ARS sa netýka sporov, kde vyčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjektom ARS je Slovenská obchodná inšpekcia, alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov ARS vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Návrh môže kupujúci podať u subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice; Návrh môže kupujúci podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle SOI [www.soi.sk](http://www.soi.sk), alebo prostredníctvom

platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm). ARS vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný subjekt ARS môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt ARS ukončí ARS v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia.

#### Článok VI. Záverečné ustanovenia

1. Na právne vzťahy upravené týmto Reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky.
2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky zmluvy uzavierané na diaľku prostredníctvom prostriedkov komunikácie ako je najmä adresovaný list, adresovaná tlačovina, neadresovaná tlačovina, ponukový katalóg, inzercia v tlači s formulárom objednávky, automatické telefónne zariadenie, telefón, videofón, fax, videotex (mikropočítač a televízna obrazovka) s klávesnicou alebo obrazovkou reagujúcou na dotyk, rozhlas, televízia pri predaji cez telefón alebo elektronická pošta, ak je ich predmetom predaj tovaru alebo poskytnutie služby predávajúcim.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovej stránke [www.progard.eu](http://www.progard.eu).
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.02.2016

-----  
PROGARD, s.r.o.