

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodnej spoločnosti

## Office & Hotels Direct s.r.o.

Einsteinova 9, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 850 400  
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
oddiel: Sro, vložka číslo: 28040/B

1. Vady tovaru musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu tovaru zistil. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru uplatňuje kupujúci poštou spolu s kópiou daňového dokladu a dôvodom reklamácie zaslanou na adresu: Office & Hotels Direct s.r.o, Einsteinova 9, 851 01 Bratislava, Slovenská republika.
2. Predávajúci odporúča kupujúcemu (za účelom možnosti preukázania zaslania zásielky v prípade jej straty) zaslať reklamovaný tovar predávajúcemu ako minimálne doporučenú zásielku.
3. Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru – reklamáciu, sa považuje okamih doručenia reklamovaného tovaru spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom predávajúcemu.
4. Ku každému tovaru zakúpenému u predávajúceho je najneskôr pri jeho dodaní kupujúcemu zaslaná (elektronicky, na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke) aj faktúra (daňový doklad), ktorá slúži zároveň ako záručný doklad (záručný list). Reklamovať je možné len tovar zakúpený u predávajúceho, ktorý je úplne zaplatený.
5. Pre riadne a včasné vybavenie reklamácie predávajúci odporúča kupujúcemu, aby kupujúci čo najvystižnejšie popísal vadu, pre ktorú tovar reklamuje, pričom predávajúci je povinný zaoberať sa len vadou tovaru, ktorá bola zo strany kupujúceho naozaj reklamovaná.
6. Pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru je kupujúci povinný preukázať, že reklamovaný tovar zakúpil u predávajúceho. Predávajúci odporúča kupujúcemu za týmto účelom predložiť najmä doklad o kúpe.
7. Ak reklamáciu uplatní kupujúcim ktorý je spotrebiteľom, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť ho o jeho právach vyplývajúcich z uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady tovaru v záručnej dobe podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a na základe rozhodnutia, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, určí predávajúci alebo ním poverený zamestnanec spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru (napr. posúdenie tovaru znalcom a podobne), najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
8. V prípade ak je kupujúcim spotrebiteľ v zmysle § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov platí, že:
  - a) 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;
  - b) 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 vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti;

- c) 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 väd vec riadne užívať;
- d) ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
9. V prípade ak je kupujúcim právnická osoba v zmysle § 436 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov platí, že:
- a) ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom môže kupujúci:
- požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
  - požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
  - požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
  - odstúpiť od zmluvy.
- b) ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.
10. Vybavením reklamácie sa na účely tohto Reklamačného poriadku, rozumie ukončenie reklamačného konania – ukončenie reklamácie: buď (i) odovzdaním opraveného tovaru, alebo (ii) výmenou tovaru, alebo (iii) vrátením kúpnej ceny tovaru, alebo (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, alebo (v) písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo (vi) jej odôvodneným zamietnutím.
11. Nárok na uplatnenie záruky u Predávajúceho zaniká, v prípade ak bola vada spôsobená z dôvodov na strane Kupujúceho, a to najmä:
- a) mechanickým poškodením Predmetu kúpy, Kupujúcim alebo inou treťou osobou,
- b) poškodením Predmetu kúpy, pri preprave vlastným dopravným prostriedkom Kupujúceho alebo treťou osobou poverenej Kupujúcim,
- c) používaním Predmetu kúpy, v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu a podmienkam, v ktorých je možné Predmet kúpy použiť podľa poučenia o použití diela Predmetu kúpy,
- d) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o Predmet kúpy,
- e) poškodením Predmetu kúpy nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- f) neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- g) poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- h) zásahom k tomu neoprávnenej osoby
- j) poškodením Predmetu kúpy, ktoré si Kupujúci spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou diela/časti diela, Predmetu kúpy
12. Predávajúci vydá pri uplatnení reklamácie kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, predávajúci ho doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má spotrebiteľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o prijatí reklamácie bude obsahovať okrem iného identifikáciu predávajúceho a kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, čo je obsahom reklamácie podľa spotrebiteľa, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje, dátum a miesto prijatia reklamácie a podpis zodpovedného pracovníka predávajúceho.

13. Ak reklamáciu tovaru uplatnil kupujúci, ktorý je spotrebiteľom a to počas prvých dvanástich (12) mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe písomného vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „Odborné posúdenie“ v príslušnom gramatickom tvare). Bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na Odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
14. Predávajúci poskytne kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom kópiu Odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa vybavenia reklamácie.
15. Ak kupujúci, ktorý je spotrebiteľom reklamáciu tovaru uplatnil po uplynutí dvanástich (12) mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na Odborné posúdenie. Ak kupujúci, ktorý je spotrebiteľom tovar zašle na Odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady Odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia. Ak kupujúci, ktorý je spotrebiteľom Odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania Odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom uhradiť do štrnástich (14) dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na Odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
16. O tom, že reklamácia bola vybavená a akým spôsobom, je predávajúci povinný informovať kupujúceho, a to na elektronickú adresu uvedenú pri reklamacii alebo prostredníctvom iných kontaktných údajov (napr. sms správou na poskytnuté mobilné číslo), podľa ktorých bude možné spotrebiteľa upozorniť na vybavenie reklamácie. Predávajúci v tomto oznámení uvedie lehotu pre vyzdvihnutie reklamovaného tovaru – po dohode s kupujúcim je možné reklamovaný tovar zaslať aj na adresu určenú spotrebiteľom. V prípade ak reklamáciu uplatnil kupujúci, ktorý je spotrebiteľom je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
17. V prípade, že si kupujúci nevyzdvihne reklamovaný tovar v predávajúcim stanovenej lehote a súčasne sa spotrebiteľ ani nedohodne s predávajúcim na zaslání reklamovaného tovaru na adresu určenú kupujúcim, je predávajúci oprávnený si účtovať primerané skladné alebo tovar svojpomocne predať na účet kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. V prípade ak ide o spotrebiteľa musí ho predávajúci na toto vopred upozorniť a poskytnúť mu primeranú dostatočnú lehotu k prevzatiu tovaru.
18. Vo všeobecnosti je záručná lehota na tovar predávaný prostredníctvom [www.dynamicke-sedenie.sk](http://www.dynamicke-sedenie.sk) dvadsaťštyri mesiacov (24) od prevzatia tovaru za predpokladu, že nie je ďalej v týchto Všeobecných obchodných podmienkach, alebo pri konkrétnom tovare v e-shope, alebo v dokumentoch priložených ku konkrétnemu tovaru, stanovená dlhšia záručná lehota.