

# Reklamačný poriadok - e-shop bigbrands.sk

## Preambula

Vzhľadom k tomu, že medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom došlo k uzavretiu Zmluvy v súlade s VP, ktorých prílohou je Reklamačný poriadok, dojednali Poskytovateľ a Spotrebiteľ nasledujúce:

## Článok 1 Úvodné ustanovenie

- 1.1 Význam výrazov a fráz vymedzených v Článku 1 VP sa použijú v rovnakom význame i v tomto Reklamačnom poriadku, ak nie je v kontexte uvedené inak.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok sa použije na tie zmluvné vzťahy uzavreté v súlade s VP, ktoré vznikajú medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom. Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na Zmluvy uzavreté medzi podnikateľmi.
- 1.3 Vzťah medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom sa pri uplatňovaní reklamácií riadi príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov, ustanoveniami VP a Reklamačného poriadku.
- 1.4 Spotrebiteľ pri uzavretí Zmluvy v súlade s VP potvrdzuje tiež, že sa oboznámil so znením tohto Reklamačného poriadku, súhlasí s ním a je ním okamihom uzavretia Zmluvy viazaný.

## Článok 2 Prevzatie Tovar a nebezpečenstvo škody na Tovare

- 2.1 Spotrebiteľ je povinný najneskôr pri prevzatí Tovar oboznámiť sa so záručnými podmienkami Tovar a s návodom na použitie. V prípade, ak Spotrebiteľ poruší povinnosť oboznámiť sa so záručnými podmienkami Tovar, prípadne s návodom na použitie a v dôsledku toho dôjde k poškodeniu tovaru, jeho čiastočnému alebo úplnému zničeniu, najmä ak v dôsledku nesprávnej manipulácie s tovarom alebo ak sa v dôsledku nesprávneho používania tovaru vyskytne na Tovare vada, ktorá by pri obvyklom a riadnom užívaní nebola vznikla, Poskytovateľ za vznik takej vady nezodpovedá.
- 2.2 Spotrebiteľ je povinný riadne a včas dodaný Tovar skontrolovať, t.j. bezodkladne po prevzatí Tovar. V prípade rozdielu v množstve alebo druhu Tovar medzi údajmi v Objednávke a skutočne dodaným tovarom, je Spotrebiteľ povinný bezodkladne od tohto zistenia písomne upovedomiť Poskytovateľa o uvedenej skutočnosti.
- 2.3 Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, napr. poškodeným obalom, je Spotrebiteľ oprávnený Tovar neprevziať. V takomto prípade zostáva zachovaný nárok Spotrebiteľa na poskytnutie riadneho plnenia Poskytovateľom alebo na vrátenie Ceny, podľa voľby Spotrebiteľa.
- 2.4 Ak Spotrebiteľ zistí, že Tovar mu bol dodaný mechanicky poškodený a z týchto dôvodov chce u Poskytovateľa uplatniť nároky z väd Tovar, je Spotrebiteľ povinný kontaktovať prepravcu a požiadať o vyhotovenie zápisu o spôsobe škody a tento zápis priložiť k reklamáci Tovar Poskytovateľovi.
- 2.5 V prípade, že Spotrebiteľ tovar neprehliadne alebo nezabezpečí riadne a včas jeho prehliadku v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistených pri prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare. Prehliadku musí

Spotrebiteľ vykonať tak, aby zistil všetky vady, ktoré je možné zistiť pri vynaložení obvyklej starostlivosti.

## Článok 3 Zodpovednosť za vady a záruka za akosť

- 3.1 V prípade ak sa po prevzatí Tovar vyskytnú na Tovare v záručnej dobe vady, je Spotrebiteľ oprávnený uplatniť si u Poskytovateľa Reklamáciu, a to prostredníctvom online Reklamačného formulára, ktorý je možné odoslať on-line a ktorého aktuálne znenie je dostupné v IS TU. Ak nie je odkaz funkčný, možno k reklamáci využít formulár, ktorý tvorí prílohu č. 1 tohto Reklamačného poriadku. V takom prípade je nutné reklamačný formulár odoslať e-mailom na adresu [reklamacie@mall.sk](mailto:reklamacie@mall.sk) alebo v listinnej podobe na adresu **Internet Mall Slovakia – Reklamačné oddelenie, Areál G6, Galvaniho 6 821 04 Bratislava – mestská časť Ružinov** alebo osobne spolu s reklamovaným Tovarom v ktorejkoľvek predajni, resp. výdajnom mieste Poskytovateľa. V prípade využitia elektronických prostriedkov na doručenie Reklamačného formulára je Užívateľ povinný Poskytovateľovi, ak je to vzhľadom na vytýkané vady a zvolený spôsob vybavenia reklamácie potrebné, doručiť reklamovaný Tovar poštou alebo iným oprávneným doručovateľom. Lehoty rozhodné pre Reklamačné konanie začínajú plynúť dňom doručenia Tovar Poskytovateľovi.
- 3.2 V prípade zasielania Tovar Poskytovateľovi je Spotrebiteľ povinný zabezpečiť Tovar na prepravu tak, aby nedochádzalo k jeho ďalšiemu poškodeniu behom prepravy. V prípade, že ide o krehký Tovar, odporúča Poskytovateľ označiť zásielku príslušnými symbolmi.
- 3.3 Dĺžka záručnej doby pre Spotrebiteľa sa riadi platnými právnymi predpismi a je v rozsahu 24 mesiacov s výnimkami ustanovenými zákonom alebo v rozsahu ako je uvedená pri jednotlivom Tovare. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia Tovar Spotrebiteľom. Pre Užívateľov, ktorí nie sú Spotrebiteľmi je záručná doba 12 mesiacov. Záručná doba na vec použitú je 12 mesiacov.
- 3.4 Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej nemohol Spotrebiteľ Tovar z dôvodu záručnej opravy Tovar používať, a o dobu reklamácie.
- 3.5 Záručná doba sa nevzťahuje na bežné opotrebenie akumulátorov alebo batérií, ktoré tvoria súčasť Tovar.
- 3.6 V prípade reklamácie elektroniky schopnej uchovávať dáta, nie je Poskytovateľ zodpovedný za stratu takýchto dát počas vybavovania reklamácie a Užívateľ je povinný pred zaslaním takéhoto Tovar na reklamáciu svoje dáta zálohovať.
- 3.7 Ak je Užívateľom reklamovaná vada Tovar, ktorú je možné odstrániť, má Užívateľ právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie a Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu vadu Tovar odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady Tovar požadovať výmenu veci za vec rovnakej kvality, resp. výmenu súčasti veci ak takáto výmena postačuje na odstránenie vady Tovar, a to ak Poskytovateľovi s takouto výmenou nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar. Poskytovateľ môže vždy vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak Spotrebiteľovi takouto výmenou nevzniknú neprimerané náklady.
- 3.8 Ak je Užívateľom reklamovaná vada Tovar, ktorú nemožno odstrániť a táto bráni riadnemu užívaniu Tovar, má Užívateľ právo na výmenu veci. Spotrebiteľ môže namiesto výmeny veci odstúpiť od Zmluvy. Tie

isté práva má Spotrebiteľ i v prípade, ak ide síce o odstrániteľnú vadu Tovar, avšak táto sa vyskytuje opakovane po oprave/výmene Tovar. V prípade že ide síce o neodstrániteľnú vadu Tovar, ktorá však nebráni jeho riadnemu užívaniu, má Užívateľ nárok na primeranú zľavu z Ceny Tovar.

- 3.9 Nároky z väd Tovar sa neuplatnia v prípade, ak bol Tovar predávaný Poskytovateľom ako poškodený, neúplný, vadný a na takéto poškodenie bol Užívateľ pri predaji upozornený. V takomto prípade Užívateľ nemá nárok na dodatočnú zľavu z ceny Tovar, nakoľko takéto zľava bola už zahrnutá do Ceny Tovar.
- 3.10 Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, a to najmä pri:
- porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na Tovare nejaké sú,
  - použitím Tovar v rozpore s návodom na použitie,

#### Článok 4 Reklamačné konanie

- 4.1 Poskytovateľ je povinný na základe doručeného Reklamačného formulára a Tovar a na základe rozhodnutia Spotrebiteľa podľa čl. 2 tohto poriadku 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 Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 4.2 V prípade ak sa Poskytovateľ so Spotrebiteľom dohodne a je takýto postup účelný vzhľadom na vadu Tovar, môže Poskytovateľ vyslať servisného technika priamo k Spotrebiteľovi za účelom opravy vady Tovar na mieste.
- 4.3 Poskytovateľ je povinný na požiadanie Orgánu kontroly predložiť kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledku odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
- 4.4 Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu Tovar počas prvých 12 mesiacov od dodania Tovar, môže Poskytovateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; za takéto posúdenie nie je možné požadovať po Spotrebiteľovi náhradu nákladov. Poskytovateľ je povinný, v prípade zamietnutia reklamácie na základe odborného posúdenia, poskytnúť Spotrebiteľovi kópiu tohto odborného posúdenia najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 4.5 Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu Tovar po 12 mesiacoch od dodania Tovar, a táto mu bola Poskytovateľom zamietnutá, je Poskytovateľ povinný oznámiť Spotrebiteľovi údaje o osobe spôsobilé vykonať odborné posúdenie reklamovaného Tovar. Ak Spotrebiteľ využije danú osobu k vypracovaniu odborného posúdenia znáša náklady na vypracovanie odborného posúdenia Poskytovateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. V prípade ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť Poskytovateľa za vadu Tovar je Spotrebiteľ oprávnený opakovane uplatniť reklamáciu u Poskytovateľa, ktorú Poskytovateľ nezamietne.
- 4.6 O vybavení reklamácie je Poskytovateľ povinný vydať Spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od

uplatnenia reklamácie alebo inou formou na ktorej sa so Spotrebiteľom dohodne.

- 4.7 V prípade vybavenia reklamácie výmenou Tovar, je Poskytovateľ povinný vystaviť Spotrebiteľovi doklad k novému Tovar a nová záručná doba začína bežať jeho dodaním.

#### Článok 5 Ďalšie ustanovenia

- 5.1 Ak nie je Spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie Poskytovateľom, má Spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Poskytovateľ na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie konania o alternatívnom riešení sporu k subjektu alternatívneho riešenia sporov. Takýmto subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iný subjekt zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (aktuálny zoznam je dostupný na stránke [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)).
- 5.2 Spotrebiteľ má právo vybrať si subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť i platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> vyplnením elektronického formulára sťažnosti.