

8. Reklamačný poriadok

8.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané predávajúcim.

8.2. Ak je kupujúcim spotrebiteľ (vysvetlené v bode 1.2 Všeobecných obchodných podmienok), uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu a kúpil od predávajúceho tovar prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke predávajúceho má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za chyby. (ďalej len "**kupujúci**").

8.3. Za zodpovednú osobou (ďalej len „**zodpovedná osoba**“) sa pre účely tohto reklamačného poriadku považuje subjekt, ktorý prevzal od kupujúceho tovar na opravu v záruke v dôsledku využitia práva spotrebiteľa, či bude riešiť opravu chybného tovaru v záruke u predajcu, alebo určenej osoby.

8.4. Odborným posúdením sa pre účely ZOS (§ 2 písm. n) ZOS), na základe ktorého napríklad môže predávajúci zamietnuť reklamáciu podanú spotrebiteľom (§ 18 ods. 6 ZOS), rozumie písomná forma zachytenia výsledku tohto posúdenia vykonaného znalcom resp. inou oprávnenou osobou s taxatívne vymenovanými podstatnými náležitosťami, ktoré musí takéto posúdenie obsahovať. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia.

8.5. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho. Reklamačný poriadok je umiestnený na internetovej stránke predávajúceho www.kreamax.sk Prevzatím tovaru kupujúci súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že s ním bol oboznámený.

Zodpovednosť za chyby – poučenie o právach

8.6. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru, alebo hmotnosť a musí byť bez chýb a musí zodpovedať záväzným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

8.7. Ak má tovar chyby o ktorých predávajúci vie, je povinný pri dojednávaní kúpnej zmluvy na ne kupujúceho upozorniť. Ak predávajúci riadne splní svoju povinnosť, nezodpovedá za chyby, na ktoré kupujúceho upozornil. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za chyby, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá za chyby spôsobené obvyklým užívaním, alebo opotrebovaním tovaru.

8.8. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. **Záručná doba 24 mesiacov** platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu §

620 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi **záručnými podmienkami výrobcu** v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

8.9. U vybraných produktov je výrobcom záruka pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľom, obmedzená. Zákonné práva koncového zákazníka (spotrebiteľa) tým nie sú nijako dotknuté.

8.10. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu, alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v zákone (Občiansky zákonník). V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. V prípade, ak v ponuke tovarov na www.kreamax.sk, v záručnom liste vydanom kupujúcemu, alebo v reklame je poskytnutá záruka presahujúca rozsah zákonnej záruky, môže si kupujúci uplatniť túto záruku len u výrobcu a to len za podmienok definovaných výrobcom tovaru.

8.10. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.

8.12. Záručná doba plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Ak záručná doba začína plynúť od iného dňa, ako od dňa prevzatia tovaru kupujúcim, musí sa táto skutočnosť vyznačiť v záručnom liste.

8.13. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať sa do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba na tento tovar znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje.

8.14. V prípade, že sa po prevzatí tovaru vyskytnú v záručnej dobe chyby tovaru, môže kupujúci uplatniť svoju oprávnenú reklamáciu. Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

8.15. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť bez toho aby sa zhoršila kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa chyba týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru, alebo závažnosť chyby. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

8.16. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez chyby, má kupujúci právo na výmenu tovaru, alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave, alebo pre väčší počet chýb tovar riadne užívať. Nemožnosťou tovar riadne užívať sa rozumie, keď je kupujúci v dôsledku opakovane sa vyskytujúcej chyby, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb pomerne dlhý čas vylúčený z používania tovaru, takže nemožno od neho spravodlivo požadovať, aby trpel také obmedzenie.

8.17. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 8.17. tohto reklamačného poriadku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 8.18. tohto reklamačného poriadku) tak, že umiestnil VOP obsahujúce v článku 8. reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

8.18. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

8.19. Právo zo zodpovednosti za chyby je uplatnené včas, ak dôjde prejav vôle, ktorým spotrebiteľ uplatňuje toto právo, predávajúcemu pred koncom záručnej doby. Ak je právo zo zodpovednosti za chyby uplatnené bez toho, aby spotrebiteľ reklamoval chyby, z ktorých uplatnené právo vyvodzuje, ide o neurčité, a teda o neplatné uplatnenie práva. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Záručné podmienky

8.20. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tento prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál, alebo iný dokument potrebný na prevádzku zakúpeného tovaru). Pri osobnom odbere tovaru je kupujúci povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné chyby týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru, alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné chyby reklamovať ihneď. Pri doručení tovaru kuriérskou službou, alebo poštou je kupujúci povinný na mieste prevzatia tovaru spísať reklamačný protokol o zistených zjavných chybách, o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení tovaru, jeho obalu, príp. iných zjavných chybách. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných chýb tovaru, zistiteľných pri prevzatí nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavené chyby zistiteľné pri prevzatí tovaru a nekompletnosť odovzdaného tovaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí.

8.21. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí, je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru. Zodpovednosť za poškodenie tovaru v priebehu dopravy nesie dopravca. Prepravovaný tovar je poistený. Na základe

vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava, alebo dodaný nový tovar.

8.22. V prípade, ak tovar odovzdaný kupujúcemu nezodpovedá kvalite uvádzanej predávajúcim na jeho internetovej stránke, je kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu najneskôr do 90 kalendárnych dní od prevzatia tovaru. Dodatočné reklamácie tohto typu nebudú uznané.

8.23. Pred prvým použitím kúpeného tovaru je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť. Práva zo zodpovednosti za chyby je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.

8.24. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou chybou.

8.25. Záruka sa nevzťahuje najmä na tovar a chyby tovaru, ak :

- nebol predložený doklad o zaplatení, dodací list, alebo záručný list
- nedošlo k oznámeniu zjavných chýb pri prevzatí resp. bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru
- ak kupujúci pred prevzatím tovaru o chybe vedel, bol na ňu predávajúcim upozornený a pre chybu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru.
- uplynula záručná doba
- došlo k mechanickému poškodeniu tovaru kupujúcim
- tovaru bol používaný v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, prašnosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi doporučenému prostrediu uvedenému v dokumentácii k tovaru
- opotrebením, neodborným zaobchádzaním, nesprávnou obsluhou, zanedbaním starostlivosti o tovar, alebo použitím nevhodného spotrebného materiálu došlo k poškodeniu tovaru
- nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami, alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike došlo k poškodeniu tovaru
- ide o diely spotrebného charakteru spotrebované pred uplynutím záručnej doby
- bola prevedená neodborná montáž, alebo neodborné uvedenie tovaru do prevádzky
- boli použité iné komponenty, než odporúčané výrobcom, alebo dodávateľom
- boli porušené ochranné pečate a nálepky, ak na výrobku nejaké boli
- došlo k poškodeniu tovaru neodvratiteľnými, alebo nepredvídateľnými udalosťami
- došlo k poškodeniu tovaru náhodnou skazou
- tovar bol poškodený neodborným zásahom, alebo akýmkoľvek zásahom do výrobku inou ako určenou osobou
- tovar bol poškodený vodou, ohňom, statickou, alebo atmosférickou elektrinou, zásahom vyššej moci
- došlo k výskytu chýb, ktorých existenciu pripúšťajú normy výrobcov

8.26. Ak predávajúci pri predaji tovaru ponúkne kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným

tovarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné chyby nezodpovedá. Ak sa na darovanom tovare objavia chyby, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, nie je povinný predávajúcemu vrátiť všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným tovarom nie je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

8.27. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

8.28. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento platný reklamačný poriadok predávajúceho. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 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 (ďalej len "**Zákon**") v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že predávajúci umiestnil VOP obsahujúce tento reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť v čase pred odoslaním objednávky prečítať si ich.

8.29. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za chybu tovaru týkajúcu sa len tovaru, ktorý vykazuje chyby za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

8.30. Reklamáciu uplatňuje kupujúci tak, že doručí tovar a prejav vôle uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.17 a 8.18 tohto reklamačného poriadku „**Oznámenie o uplatnení reklamácie**“ napr. vo forme vyplneného formulára pre uplatnenie reklamácie do prevádzkarní:

DEKOR POINT, s.r.o., Podhradská 397/1, 077 01 Kráľovský Chlmec , po-pi 09:00 – 17:00,
info@kreamax.sk, tel.:0908/ 543 743

8.31. Formulár pre uplatnenie reklamácie je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu prevádzkovateľa. Kupujúci je povinný pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah chyby tovaru. Kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ustan. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

8.33. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, alebo ním poverený zamestnanec, alebo určená osoba sú povinní poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka.

8.34. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplattení kúpnej ceny. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Neúplný alebo nesprávne zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich zo zárukou.

8.38. Kupujúci pri uplatnení reklamácie presne popíše chybu tovaru a spôsob, akým sa chyba prejavuje. Zároveň uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyzoomený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim a za nemožnosť doručenia písomností na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. Kupujúci tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za chyby si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenie reklamácie (osobné prevzatie, kuriérskou službou).

8.39. Ak kupujúci zasiela chybný tovar predávajúcemu, je povinný zabaliť ho do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými symbolmi. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením predávajúci nezodpovedá. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar, alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné prevzatie tovaru do reklamačného procesu.

Vybavenie reklamácie

8.40. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie **Oznámenia o uplatnení reklamácie** predávajúcemu,
- b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu, alebo určenej osobe

8.42. Predávajúci, alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme e-mailu, alebo v písomnej podobe zápisom do **Formulára pre uplatnenie reklamácie**, v ktorom je povinný presne označiť reklamované chyby tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z týchto reklamačných podmienok (ust. § 622, 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia 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.

8.43. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci, alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v

odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci, alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

8.46. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa týchto reklamačných podmienok nasledujúcim spôsobom:

- a) predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
- b) predávajúci chybný tovar vymení.

8.47. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa týchto reklamačných podmienok, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením chyby.

8.48. Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa týchto reklamačných podmienok reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

- a) výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých, alebo lepších technických parametrov, alebo
- b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

8.49. Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chýb a kupujúci bezodkladne neurčí podľa týchto reklamačných a obchodných podmienok, akým spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru za iný funkčný tovar rovnakých, alebo lepších technických parametrov.

8.50. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené v **Oznámení o uplatnení reklamácie** a v potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa týchto reklamačných podmienok. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát. Za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb sa považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.

8.53. Pri zjavne neopodstatnenej reklamacii uplatnenej kupujúcim, má predávajúci právo požadovať od kupujúceho úhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli. Kupujúci nemá právo uplatniť si právo zodpovednosti za chyby, o ktorých bol predávajúci v dobe uzatvárania zmluvy upozornený a o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

8.54. Zodpovedná osoba predajcu, alebo určená osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie spotrebiteľa s výzvou k prevzatiu opraveného tovaru a reklamačného protokolu v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, telefonicky, doporučeným listom, alebo iným spôsobom dohodnutým so spotrebiteľom napr. doručením opraveného tovaru a reklamačného protokolu spotrebiteľovi formou doporučenej zásielky.

8.55. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

8.56. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov :

- a. odovzdaním opraveného tovaru,
- b. výmenou tovaru,
- c. vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- f. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

8.57. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej, alebo kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky, alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

8.58. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú chybným výrobkom v znení neskorších predpisov.