**Reklamačný poriadok**

Reklamačný poriadok spoločnosti Ivan Hruška Píla-pali, platný od 13. júna 2019

**1. Všeobecné ustanovenia:**

1.1 V zmysle ustanovenia § 18 zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa vydáva spoločnosť Ivan Hruška Píla-pali, Nová štvrť 731, 980 55 Klenovec, IČO: 34226877, nasledovný Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebitelia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „predávajúci“ rozumie sa tým spoločnosť Ivan Hruška – Píla-pali, Nová štvrť 731, 980 55 Klenovec a ak sa v texte vyskytuje označenie „kupujúci“ rozumie sa ním spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil u predávajúceho určitý tovar.

1.2 Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho www.píla-pali.sk a umiestnený v každej prevádzke spoločnosti Ivan Hruška Píla-pali, v ktorej sa predávajú výrobky spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi (v tlačenej forme dostupný spotrebiteľovi) na predajnom pulte alebo pri pokladni.

1.3 Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a kupujúcim pristupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.

1.4 Tento Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Zb.), Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov) ako aj Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (zákon č. 102/2014 Z.z.) a iné. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.

1.5 Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich - zákazníkov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.

1.6 Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

1.7 Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

**2. Zodpovednosť za vady**

2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim (§ 619 Obč. zákonníka). Lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady veci pri prevzatí kupujúcim (záručná doba) je 24 mesiacov (§ 620 Obč. zákonníka pre koncových spotrebiteľov, pre obchodné spoločnosti a podnikateľov sa riadi záruka na akosť podľa Obchodného zákonníka v trvaní 6, alebo 12 mesiacov).

2.2 Kupujúci je oprávnený predávanú vec pred prevzatím prezrieť. V prípade, ak zásielka nie je kompletná, resp. ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri prevzatí tovaru a ktorú bezodkladne neoznámil zástupcovi predávajúcemu bude možné uznať reklamáciu len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim.

2.3 Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

2.4 Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď bol kupujúci po skončení opravy vec prevziať, sa nepočíta do záručnej doby. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru (§ 627 Obč. zákonníka).

2.5 Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.

2.6 Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie veci a táto končí neskôr ako lehota vyznačená predávajúcim v záručnom liste, má prednosť vyznačenie záručnej doby predávajúcim. Predávajúcim vyznačená záručná doba však nesmie byť kratšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

**3 Vylúčenie zodpovednosti**

3.1 Záruka sa vzťahuje na poruchy funkčnosti veci spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje na vady veci, ktoré po ich prevzatí boli spôsobené:

a) prirodzeným opotrebením veci
b) nedodržaním zásad používania (nesprávnou obsluhou a údržbou v rozpore s návodom na obsluhu)
c) mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného, (pádom, cudzím predmetom a pod.)
d) prírodnými živlami
e) prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodené nevhodnou obsluhou

**4. 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) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

**5. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia) - miesto, lehoty a spôsob**

5.1 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú na prevádzke predávajúceho, v prevádzke v ktorej bola predmetná vec kúpená, v ktorejkoľvek inej prevádzke predávajúceho alebo v prevádzke iného subjektu určeného na výkon opravy (záručný servis). Adresy a telefónne čísla nájde kupujúci v záručnom liste alebo sa ich dozvie na internetovej stránke www.píla-pali.sk alebo sa môže informovať na telefónnom čísle 0902 372 644 ako aj e-mailom na adrese pilapali.novadedinka@gmail.com

5.2 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru akými je právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje výhradne v servisnom stredisku, alebo prevádzke predávajúceho.

5.3 K reklamácii je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný). Osoba, ktorá uplatňuje nároky z vád, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho prípadne pracovníkom servisného strediska reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec predávajúcemu, prípadne záručnému servisu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu spôsob ako si želá byť vyrozumená o vybavení (ukončení) reklamácie (kontaktnú poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo). Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa spôsobom vyrozumenia uvedeným osobou uplatňujúcou nárok na reklamáciu dané vyrozumenie osoba neprevzala.

5.4 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť a ak si vybavenie jeho reklamácie nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, má kupujúci právo, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie prípadne záručný servis bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (lehota platí pre koncových zákazníkov pre obchodné spoločnosti je stanovená v rozsahu 30 až 60 dní). Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

5.5 Predávajúci môže zamietnuť reklamáciu podanú počas prvých 12 mesiacov od kúpy len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak predávajúci zamietne reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie.

5.6 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona) a doručiť ho kupujúcemu. Týmto písomným dokladom je reklamačný protokol s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie, elektronická pošta alebo SMS správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.

5.7 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť (lehota platí pre koncových zákazníkov pre obchodné spoločnosti je stanovená v rozsahu 30 do 60 dní).

5.8 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti..

5.9 Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná 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.

5.10 Tie isté práva ako sú uvedené v bode 5.9 prislúchajú kupujúcemu ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovný výskyt tej istej vady ani po tretej oprave vec riadne užívať.

5.11 Tie isté práva ako sú uvedené v bode 5.9 prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.12 Ak predávajúci nerozhodne o reklamácií v zákonom v stanovenej zákonnej lehote 30 dní v zmysle bodu 5.1, je povinný umožniť kupujúcemu odstúpiť od zmluvy alebo mu umožniť výmenu výrobku za nový výrobok v závislosti od rozhodnutia kupujúceho (lehota platí pre koncových zákazníkov pre obchodné spoločnosti je stanovená v rozsahu do 60 dní).

5.13 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

5.14 Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od 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. Pri vrátení kúpnej ceny vyššej hodnoty bude vystavený kupujúcemu dobropis a kúpna cena bude uhradená na účet kupujúceho do 14 dní.

5.15 Po uplynutí zákonom garantovanej záručnej doby, ale ešte počas trvania záručnej doby vyznačenej predávajúcim v záručnom liste platia všetky ustanovenia o spôsobe vybavovania reklamácií uvedené v bodoch 5.7 až 5.12 s tým rozdielom, že právo voľby spôsobu vybavenia reklamácie prechádza na predávajúceho a lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje na 60 dní. Vzhľadom k rýchlemu technologickému vývoju v oblasti výrobkov predávaných predávajúcim, môže v prípade výmeny predávajúci vymeniť kupujúcemu chybnú vec za inú bezchybnú (hoci aj inej značky), ktorá spĺňa minimálne také výkonnostné parametre ako reklamovaná vec.

5.16 Dátum prijatia reklamácie začína plynúť dňom prijatia do servisného systému spoločnosti Ivan Hruška Píla-pali a od fyzického prevzatia reklamovaného tovaru (v prípade osobného doručenia aj doručenia kuriérom). Presný dátum prijatia (začiatok lehoty reklamácie) bude uvedený na servisnom liste (RMA formulári), ktorý bude kupujúcemu zaslaný elektronicky prípadne poštou podľa požiadaviek kupujúceho. Od tohoto dátumu začína plynúť 30 dňová doba na vyriešenie reklamácie (lehota platí pre koncových zákazníkov pre obchodné spoločnosti je stanovená v rozsahu do 60 dní).

5.17 Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť sa obrátiť na predávajúcého so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívného riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľskýchn sporov s predavajúcim Ivan Hruška Píla-pali je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, 827 99 Bratislava, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívného riešenia sporov vedenom Ministrom hospodárstva Slovenskej republiky. Zoznam nájdte po kliknutí na tento odkaz [Zoznam subjektov](http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s). Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívného riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

**6. Prevzatie reklamovanej veci**

6.1 Pokiaľ kupujúcemu v zmysle ustanovení Reklamačného poriadku a ustanovení príslušných platných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovanú vec od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie reklamovanej veci vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote uvedenej v bode 6.2 tohto článku túto vec od predávajúceho na príslušnom predajnom, servisnom mieste alebo na inom mieste, ako toto vyplýva z ustanovení Reklamačného poriadku alebo príslušných platných právnych predpisov alebo z výzvy predávajúceho, prevziať.

6.2 Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 6.1 tohto článku reklamovanú vec ani do 30 dní odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, je oprávnený predávajúci účtovať poplatok za uskladnenie (§ 656 ods. 1 Obč. zákonníka) vo výške 0,30 € (cena s DPH) za deň.

6.3. V prípade, že kupujúci neprevezme reklamovanú vec v lehote 6 mesiacov odo dňa kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, má právo predávajúci vec predať (§ 656 ods. 2 Obč. zákonníka). Ak predávajúci pozná adresu kupujúceho je povinný ho vopred o zamýšľanom predaji informovať. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov za uskladnenie a ostatných pohľadávok voči kupujúcemu.

**7. Vrátenie tovaru pri objednávke a dodaní prostredníctvom online obchodu na** www.píla-pali.sk**, Odstúpenie od zmluvy pri predaji tovaru na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z.**

7.1 Ak predávajúci včas a riadne poskytol kupujúcemu informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), kupujúci je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaliť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristík a fungovania tovaru. Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve kupujúceho odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona 102/2014 Z.z.. Ak predávajúci poskytol kupujúcemu informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, t.j. odo dňa prevzatia tovaru, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. Ak predávajúci neposkytol kupujúcemu informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy t.j. odo dňa prevzatia tovaru. Ustanovenia v tejto časti výslovne neplatia pre právnické osoby a pre fyzické osoby–podnikateľov ako aj fyzické osoby–nepodnikateľov nespĺňajúcich zákonné vymedzenie.

7.2 Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosičiprostredníctvom doporučenej pošty zaslanej na adresu sídla predávajúceho uvedenú v záhlaví týchto reklamačných podmienok, e-mailom na adrese pilapali.novadedinka@gmail.com alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len "oznámenie o odstúpení od zmluvy"). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci.

7.3 Ak si zákazník vyzdvihne objednaný tovar priamo v „kamennej“ predajni Ivan Hruška Píla-Pali, 1485, a následne si ho zakúpi cez elektronickú registračnú pokladňu, tento nákup nepodlieha ustanoveniam zákona o elektronickom obchode a zároveň sa na takto zakúpený tovar nevzťahuje možnosť vrátiť ho v lehote 14 dní odo dňa jeho prevzatia bez uvedenia dôvodu.

7.4 Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší, vrátia alebo nahradia si zmluvné strany všetky vzájomné prijaté plnenia. Tovar preto prosím pokiaľ možno zasielajte späť:

* nepoužívaný
* nepoškodený
* kompletný (vrátane príbalového letáku, návodu na použitie a pod.)
* spolu s dokladom o kúpe
* podľa možnosti v pôvodnom obale

Odporúčame vám tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu vyššie uvedené platby rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodnú na inom spôsobe vrátenia platby a ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu vyššie uvedené platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z.

7.5 V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, uhradí kupujúci predávajúcemu náklady, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve kupujúceho odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2004 Z.z.

7.6 V súlade s § 7 ods. 6 vyššie uvedeného zákona kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:

* poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
* predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
* predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,
* predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
* predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
* predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
* vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré kupujúci výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u kupujúceho a kupujúci si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
* predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak kupujúci tento obal rozbalil,
* preprava tovaru, poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
* poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

**8. Záverečné ustanovenia**

8.1 Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, Občianskeho zákonníka, zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.

Príloha č. 1: Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy pri predaji tovaru na diaľku (PDF)

Príloha č. 2: Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy pri predaji tovaru na diaľku (PDF)

**Orgán dozoru:**

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) - Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O.Box 5, 820 07 Bratislava 27

Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
tel. tel.č.: +421 2 5827 2172-3,
fax č.: +421 2 5827 2170

<http://www.soi.sk>

<http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>