

# Reklamačný poriadok

## Preambula

Poskytovateľ týmto v súlade s právnymi predpismi vydáva tento reklamačný poriadok, ktorý je súčasťou VP:

## Článok 1 Definícia

- 1.1 Pre účely VP majú nasledujúce výrazy a frázy začínajúce veľkým písmenom nižšie uvedený význam, ak nie je v kontexte použité inak:
  - 1.1.1 **Cena** – kúpna cena za Tovar a/alebo cena licencie k Tovarú stanovená Poskytovateľom pre každý jeden presne špecifikovaný Tovar v IS;
  - 1.1.2 **IS** – hnuiteľná nehmotná vec – (pôvodný) počítačový program, teda informačný systém (e-shop) prevádzkovaný Poskytovateľom dostupný z Internetovej adresy;
  - 1.1.3 **Poskytovateľ** – **LIMAL (CZ), s.r.o.**, spisová značka C 117968 vedená u Mestského súdu v Prahe, IČO: 275 99 248, so sídlom Praha 4, Na Hřebenech II 1718/8, PSČ: 140 00;
  - 1.1.4 **Reklamácia** – právo Užívateľa zo zodpovednosti za chyby;
  - 1.1.5 **Zmluva** – Kúpna zmluva uzavretá medzi Poskytovateľom, ako predávajúcim, a Užívateľom, ako kupujúcim, prostredníctvom IS;
  - 1.1.6 **Spotrebiteľ** – fyzická osoba - Užívateľ, ktorá uzavrie Zmluvu s Poskytovateľom mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámec samostatného výkonu svojho povolania;
  - 1.1.7 **Užívateľ** – akákoľvek fyzická alebo právnická osoba s výnimkou Poskytovateľa, ktorá užíva IS;
  - 1.1.8 **VP** – Všeobecné podmienky Poskytovateľa pre distančný predaj;
  - 1.1.9 **Záručný list** - písomné potvrdenie o povinnostiach z chybného plnenia v rozsahu stanovenom právnymi predpismi;
  - 1.1.10 **Tovar** – je vec ponúkaná Poskytovateľom na predaj Užívateľom prostredníctvom IS a pokiaľ je k Tovarú ponúkaná, tak aj licencia k užitíu tejto veci;

## Článok 2 Chyby Tovarú

- 2.1 Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi, že Tovar pri prevzatí nemá chyby. Najmä Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi, že v čase, kedy Užívateľ Tovarú prevzal,
  - 2.1.1 má Tovarú vlastnosti, ktoré si strany zjednali, a ak chýba dojednanie, také vlastnosti, ktoré Poskytovateľ alebo výrobca popísal alebo ktoré Užívateľ očakával s ohľadom na povahu Tovarú a na základe reklamy nimi vykonávané,
  - 2.1.2 sa Tovarú hodí na účel, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa vec tohto druhu obvykle používa,
  - 2.1.3 Tovarú zodpovedá akosťou alebo prevedením dohovorenej vzorky alebo predlohy, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa dohovorenej vzorky alebo predlohy,
  - 2.1.4 je Tovarú v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
  - 2.1.5 Tovarú vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.
- 2.2 Ak nemá Tovarú vyššie uvedené vlastnosti, môže Užívateľ požadovať aj dodanie novej veci bez chýb, pokiaľ to nie je vzhľadom k povahe chyby neprimerané, ale pokiaľ sa chyba týka iba súčasti Tovarú, môže Užívateľ požadovať len výmenu súčasti; ak to nie je možné, môže odstúpiť od Zmluvy.
- 2.3 Ak je to však vzhľadom k povahe chyby neúmerané, hlavne ak je možné chybu odstrániť bez zbytočného odkladu, má Užívateľ právo na bezplatné odstránenie chyby.
- 2.4 Právo na dodanie novej veci alebo výmenu súčasti má Užívateľ aj v prípade odstrániteľnej chyby, pokiaľ nemôže vec riadne užívať pre opakovaný výskyt chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb. V takom prípade má Užívateľ aj právo od Zmluvy odstúpiť.
- 2.5 Ak Neodstúpi Užívateľ od Zmluvy alebo ak neuplatní právo na dodanie novej veci bez chýb, na výmenu jej súčasti alebo na opravu veci, môže požadovať primeranú zľavu. Užívateľ má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že mu Poskytovateľ nemôže dodať novú vec bez chýb, vymeniť jej súčasť alebo vec opraviť, ako aj v prípade, že Poskytovateľ nezjedná nápravu v primeranom čase alebo že by dojednanie nápravy Užívateľovi pôsobilo značné problémy.
- 2.6 Právo z chybného plnenia Užívateľovi nenáleží, pokiaľ Poskytovateľ pred prevzatím veci vedel, že vec má chybu alebo pokiaľ Poskytovateľ chybu sám spôsobil.

## Článok 3 Uplatnenie Reklamácie

- 3.1 Užívateľ je oprávnený uplatniť právo z chyby, ktorá sa vyskytne na spotrebnom Tovarú v čase dvadsiatich štyroch mesiacov od prevzatia. Ak sa prejaví chyba v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola chybná už pri prevzatí.
- 3.2 Záručná lehota začína bežať prevzatím Tovarú Užívateľom.
- 3.3 Záručná lehota pre Užívateľa je stanovená pri každom Tovarú. Záručná lehota sa predlžuje o čas, počas ktorého bol Tovarú v záručnej oprave. V prípade výmeny Tovarú začína bežať nová záručná lehota.

## Článok 4 Ďalšie práva a povinnosti

- 4.1 Zodpovednosť Poskytovateľa za chyby sa nevzťahuje na opotrebovanie Tovarú spôsobené jej obvyklým používaním, pri Tovarú predávanom za nižšiu Cenu na chybu, pre ktorú bola nižšia Cena dohodnutá, pri použitej veci na chybu

zodpovedajúcu mieru používania alebo opotrebovania, ktorú vec mala pri prevzatí Užívateľom alebo to ak vyplýva z povahy veci.

- 4.2 Na žiadosť Užívateľa je Poskytovateľ povinný poskytnúť Užívateľovi Záručný list. Ak to umožňuje povaha Tovar, postačuje namiesto Záručného listu vydať Užívateľovi doklad o zakúpení Tovar obsahujúci údaje, ktorý musí obsahovať údaje ako záručný list. Záručný list musí obsahovať meno a priezvisko, názov alebo obchodnú firmu Poskytovateľa, IČO, sídlo, ak ide o právnickú osobu alebo bydlisko, ak ide o fyzickú osobu. Ak je poskytovaná dlhšia než zákonná záruka, Poskytovateľ určí podmienky a rozsah predĺženia záruky v Záručnom liste.
- 4.3 Užívateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených právnymi predpismi. Odstúpenie je voči Poskytovateľovi účinné od okamihu, kedy je mu doručené prehlásenie Užívateľa o odstúpení od Zmluvy, pokiaľ sú splnené všetky nutné zákonné podmienky. V prípade odstúpenia od Zmluvy sa Zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú si povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli. V prípade zrušenia Zmluvy z dôvodu uplatnenia práv plynúcich zo zodpovednosti za chyby, vracia Užívateľ plnenie, ktoré mu poskytol Poskytovateľ, iba v rozsahu, v akom je to v danej situácii objektívne možné.

## **Článok 5 Vybavenie Reklamácie**

- 5.1 V prípade, že Užívateľ využije svoje právo vyžadovať odstránenie chýb Tovar opravou a v Záručnom liste, je pre účely záručných opráv Tovar určený podnikateľ odlišný od Poskytovateľa, ktorého sídlo či miesto podnikania je na rovnakom mieste ako v prípade Poskytovateľa alebo na mieste pre Užívateľa bližšom, uplatní Užívateľ právo na záručnú opravu u podnikateľa uvedeného v Záručnom liste.
- 5.2 Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude Poskytovateľom vybavená v primeranej lehote. V prípade Spotrebiteľa musí byť Reklamácia vrátane odstránenia chyby vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, pokiaľ sa Poskytovateľ so Spotrebiteľom nedohodnú na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty sa Spotrebiteľovi priznávajú rovnaké práva, ako by sa jednalo o podstatné porušenie Zmluvy.
- 5.3 Priebeh lehoty na vybavenie Reklamácií je pozastavený v prípade, že Poskytovateľ nedostal všetky podklady potrebné pre vybavenie Reklamácie. Poskytovateľ je povinný si vyžiadať doplnenie podkladov od Užívateľa v najkratšom možnom čase. Lehota je od tohto dátumu pozastavená až do dodania vyžiadanych podkladov Užívateľom.
- 5.4 V situácii, kedy je potrebné Tovar zaslať Poskytovateľovi alebo inému k tomu určenému subjektu, je Užívateľ povinný Tovar zodpovedajúcim spôsobom zabaliť a označiť zásielku príslušnými symbolmi pre krehký Tovar.
- 5.5 Poskytovateľ alebo k tomu určený subjekt po riadnom vybavení Reklamácie vyzve Užívateľa na prevzatie opraveného Tovar.
- 5.6 Ak si Užívateľ do 30 kalendárnych dní odo dňa vybavenia Reklamácie neprevezme Tovar, má Poskytovateľ právo mu účtovať skladné vo výške 1,- EUR za každý začatý deň omeškania sa s vyzdvihnutím Tovar v prípade Tovar s objemom do 0,1 m<sup>3</sup>; u väčšieho Tovar sa táto čiastka zdvíha o 1 EUR za každých začatých 0,1 m<sup>3</sup> objemu Tovar. Po uplynutí 6 mesiacov je Poskytovateľ oprávnený Tovar predať a utŕžené prostriedky najprv použiť na úhradu svojich pohľadávok za Užívateľom, zvyšnú časť poukáže Užívateľovi na ním zvolený bankový účet.
- 5.7 Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornom zachádzaní s ním, t.j. najmä pri používaní Tovar v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar.
- 5.8 V prípade odstúpenia od Zmluvy či poskytnutí zľavy z Ceny je príslušná platba vrátená Užívateľovi prevodom na bankový účet.

## **Článok 6 Záverečné ustanovenia**

- 6.1 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje k VP.
- 6.2 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01. 05. 2016.