

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Nadokanc, s.r.o.

Platný od: 1.1.2025

1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len "reklamačný poriadok") upravuje práva a povinnosti pri uplatnení reklamácie tovaru zakúpeného od spoločnosti **Nadokanc, s.r.o.**, so sídlom Školská 2, Humenné, IČO: 20250966, DIČ: 2025000966 (ďalej len "predávajúci").

1.2. Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "Občiansky zákonník"), zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákonom 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 v znení neskorších predpisov.

1.3. Tento reklamačný poriadok tvorí súčasť všeobecných obchodných podmienok predávajúceho.

2. ZÁRUČNÁ DOBA

2.1. Na tovar zakúpený od predávajúceho sa vzťahuje **záručná doba 24 mesiacov** od prevzatia tovaru kupujúcim, ak nie je pri tovare uvedená dlhšia záručná doba.

2.2. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2.3. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

2.4. Právo zo zodpovednosti za vady tovaru kupujúcemu zaniká, ak sa neuplatnilo v záručnej dobe.

3. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

3.1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci tovar prevzal:

- má tovar vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak chýbajú také dojednania, má také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popísal alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na povahu tovaru a na základe reklamy ním vykonávanej,
- sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar tohto druhu zvyčajne používa,

- tovar zodpovedá akosťou alebo prevedením dohodnutému vzorku alebo predlohe, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa dohodnutého vzorku alebo predlohy,
- je tovar v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti,
- tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

3.2. Ak sa vada prejaví v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia tovaru, má sa za to, že tovar bol chybný už pri prevzatí.

3.3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

- ktoré boli spôsobené kupujúcim (mechanickým poškodením, používaním v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru, zanedbaním starostlivosti o tovar, poškodením nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi),
- pri tovare predávanom za nižšiu cenu na vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,
- pri opotrebení tovaru spôsobenom jeho obvyklým užívaním,
- pri použitom tovare na vadu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktorú tovar mal pri prevzatí kupujúcim,
- ktoré vyplývajú z povahy tovaru.

3.4. Právo zo zodpovednosti za vady tovaru kupujúcemu neprislúcha, ak kupujúci pred prevzatím tovaru vedel, že tovar má vadu, alebo ak kupujúci vadu sám spôsobil.

4. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

4.1. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po zistení vady.

4.2. Reklamáciu možno uplatniť:

- **Osobne:** na adrese prevádzkarne predávajúceho: Školská 2, Humenné
- **Poštou:** zaslaním reklamovaného tovaru na adresu: Nadokanc, s.r.o., Školská 2, Humenné
- **Emailom:** info@nadokanc.eis.sk (úvodné oznámenie reklamácie, tovar je potrebné následne zaslať)
- **Telefonicke:** +421 900 000 000 (úvodné oznámenie reklamácie)

4.3. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný:

- preukázať kúpu tovaru u predávajúceho (kópiou faktúry, dodacieho listu alebo iným dokladom o kúpe),
- presne a zrozumiteľne popísať vadu tovaru,
- určiť, aké právo si uplatňuje (oprava, výmena, zľava z ceny, odstúpenie od zmluvy),
- uviesť kontaktné údaje (meno, adresa, telefón, email).

4.4. Odporúčame reklamovaný tovar riadne zabaliť tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu pri preprave. Reklamovaný tovar by mal byť čistý a kompletný.

4.5. Kupujúci je povinný doložiť reklamovaný tovar s príslušenstvom (návod, certifikáty, záručné listy a pod.).

5. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

5.1. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do **3 pracovných dní**. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady.

5.2. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená **bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote.

5.3. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

5.4. O prijatí reklamácie vystaví predávajúci kupujúcemu potvrdenie. Potvrdenie o prijatí reklamácie je zasielané na emailovú adresu kupujúceho alebo je vydané v písomnej forme pri osobnom uplatnení reklamácie.

5.5. O vybavení reklamácie vystaví predávajúci kupujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. PRÁVA KUPUJÚCEHO PRI VADNOM PLNENÍ

6.1. 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.

6.2. 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.

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

6.4. 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.

6.5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

6.6. Kupujúci nemá právo na výmenu tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť, ak kupujúci vedel pred prevzatím tovaru, že tovar má vadu, alebo ak kupujúci vadu sám spôsobil.

7. NÁKLADY NA REKLAMÁCIU

7.1. Náklady na dopravu reklamovaného tovaru k predávajúcemu hradí kupujúci. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci nárok na náhradu týchto nákladov.

7.2. V prípade neoprávnenej reklamácie má predávajúci právo požadovať od kupujúceho náhradu nákladov spojených s vybavením reklamácie.

7.3. Predávajúci zodpovedá za dopravu reklamovaného tovaru späť kupujúcemu po vybavení reklamácie.

8. PREDLŽENIE ZÁRUČNEJ DOBY

8.1. Ak je vec v záručnej dobe opravovaná, záručná doba sa predlžuje o čas, po ktorý bola vec v oprave a kupujúci ju nemohol užívať.

8.2. Ak dôjde k výmene tovaru alebo jeho súčasti, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru alebo novej súčasti.

9. MIMOSÚDNE RIEŠENIE SPOROV

9.1. V prípade, že nie je kupujúci spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu emailom na adresu: info@nadokanc.eis.sk.

9.2. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

9.3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

- Adresa: Prievozská 32, 827 99 Bratislava
- Web: www.soi.sk
- Email: info@soi.sk

Alebo iný príslušný subjekt zapísaný v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam je dostupný na www.mhsr.sk).

9.4. Kupujúci má právo podať sťažnosť prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>).

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

10.1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1.1.2025.

10.2. Predávajúci si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok meniť. Nové znenie reklamačného poriadku zverejní na svojej webovej stránke.

10.3. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii na webovej stránke predávajúceho a v prevádzkach predávajúceho.

Kontaktné údaje pre reklamácie:

Nadokanc, s.r.o.

Školská 2

Humenné

Email: info@nadokanc.eis.sk

Telefón: +421 900 000 000

PRÍLOHA: VZOROVÝ REKLAMAČNÝ FORMULÁR

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Údaje o kupujúcom:

- Meno a priezvisko / Obchodné meno: _____
- Adresa: _____
- Telefón: _____
- Email: _____

Údaje o kúpe:

- Číslo faktúry / dokladu: _____
- Dátum kúpy: _____
- Dátum prevzatia tovaru: _____

Reklamovaný tovar:

- Názov tovaru: _____
- Typ/Model: _____
- Sériové číslo (ak je k dispozícii): _____

Popis vady:

Uplatňované právo (zakrúžkujte):

- Oprava tovaru
- Výmena tovaru
- Vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy)
- Zľava z ceny
- Iné: _____

Spôsob vrátenia peňazí (v prípade odstúpenia od zmluvy):

- Číslo účtu: _____
- Iný spôsob: _____

Dátum podania reklamácie: _____

Podpis kupujúceho: _____