

## **Reklamačný poriadok**

### **Čl. 1**

#### **Všeobecné ustanovenia**

- 1) Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a 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.
- 2) Predávajúcim je obchodná spoločnosť UK Veda, s. r. o., Šafárikovo námestie 6, 814 99 Bratislava 1, IČO: 45983658, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka, číslo: 71107/B
- 3) Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.
- 4) Reklamácia sa uplatňuje osobne na predajnom mieste, prípadne poštou na adrese:

UK Veda, s. r. o.  
Šafárikovo námestie 6  
814 99 Bratislava 1

### **Čl. 2**

#### **Osobitné ustanovenia**

- 1) Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa tohto reklamačného poriadku.
- 2) Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar, ktorý zakúpi kupujúci u predávajúceho.
- 3) Tento reklamačný poriadok je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú v kúpnej zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
- 4) Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
- 5) Kupujúci je oprávnený vykonať vizuálnu kontrolu tovaru pri prevzatí tovaru.
- 6) Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu u predávajúceho spolu so záručným listom, resp. dokladom o zaplatení, ktorý zároveň slúži ako záručný list.
- 7) Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 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“) tak, že doručí tovar vrátane príslušenstva do sídla predávajúceho a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a tento doručí poštou spolu s reklamovaným tovarom na adresu predávajúceho alebo formulár na uplatnenie reklamácie doručí elektronicky.

- 8) Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný), doklad o zakúpení tovaru (resp. o zaplatení kúpnej ceny) v prípade, ak slúži ako záručný list.
- 9) Kupujúci je povinný vo formulári presne uviesť druh a rozsah väd tovaru.
- 10) Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá. Predávajúci odporúča kupujúcemu reklamovaný tovar poistiť.
- 11) Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu, začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
  - b) doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva od kupujúceho predávajúcemu,
  - c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu, ak ich kupujúci prijal.
- 12) **Reklamačný formulár je možné stiahnuť** na stránke <https://e-shop.uniba.sk>
- 13) Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Tovar, ktorý je predmetom reklamácie, je nutné doručiť na adresu uvedenú v čl. 1 ods. 4 reklamačného poriadku.
- 14) Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, ak ich má zriadené.
- 15) Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.
- 16) 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, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona a poučiť kupujúceho (spotrebiteľa) o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka.
- 17) 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.
- 18) Na základe rozhodnutia kupujúceho (spotrebiteľa), 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 prípade, ak ide o zložitejší prípad, tak 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.
- 19) **Po určení spôsobu** vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr.
- 20) Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 21) Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci (spotrebiteľ) právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

- 22) O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol.
- 23) Ak kupujúci reklamáciu tovaru **uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy**, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
- 24) Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil **po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy** a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 25) Záruka sa nevzťahuje na chyby, o ktorých bol kupujúci v dobe uzatvárania kúpnej zmluvy upozornený predávajúcim alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
- 26) Ak sa po prevzatí tovaru kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby tovaru, môže kupujúci uplatniť svoju reklamáciu u predávajúceho. Pri výrobkoch, ktoré na svoje fungovanie využívajú akumulátor, resp. rôzne druhy batérií, sa bežné opotrebenie akumulátora, resp. batérie, nepovažuje za vadu tohto výrobku, nakoľko sa tu jedná o súčasti výrobkov, ktoré bežným používaním prirodzene strácajú svoju životnosť.
- 27) Predávajúci je oprávnený namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 28) Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:
- nepredložením záručného listu, príslušenstva, dokumentácie tovaru alebo dokladu o zaplatení v prípade, že slúži ako záručný list,
  - neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
  - uplynutím záručnej doby tovaru,
  - mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
  - používaním alebo skladovaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
  - neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

- g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
  - h) poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - i) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - j) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
  - k) zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.
- 29) 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.
- 30) Predávajúci je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej, alebo donáškovej služby alebo prostredníctvom e-mailu.
- 31) Dĺžka záručnej doby je 24 mesiacov pre spotrebiteľov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
- 32) Dĺžka záručnej doby pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi trvá 12 mesiacov.
- 33) Ak je na tovare, na jeho obale alebo návode uvedená v súlade s ďalšími právnymi predpismi lehota na použitie tovaru, skončí sa záručná doba uplynutím tejto lehoty. Chyba tovaru a nároky vyplývajúce z chyby tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.
- 34) Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- 35) V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
- 36) Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa čl. 2 ods. 16 reklamačného poriadku, bezplatné.
- 37) Pokiaľ ide o **odstrániteľnú chybu**, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho (spotrebiteľa) nasledujúcim spôsobom:
- a) predávajúci zabezpečí odstránenie chyby alebo
  - b) predávajúci chybný tovar vymení.

- 38) Pokiaľ ide 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 bezchybný, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho (spotrebiteľa) nasledujúcim spôsobom:
- a) výmenou tovaru za tovar iný, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov alebo
  - b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar.
- 39) Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
- 40) Na účely reklamácie sa za **viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu** považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát.
- 41) Na účely reklamácie sa za **väčší počet rôznych odstrániteľných chýb** považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.
- 42) V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.
- 43) V prípade reklamácie predávajúci nezodpovedá za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v tovare.

### Čl. 3

#### Alternatívne riešenie sporov

- 1) V prípade, že kupujúci (spotrebiteľ) nebol spokojný s vybavením reklamácie zo strany predávajúceho alebo keď sa kupujúci (spotrebiteľ) obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci (spotrebiteľ) právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
- 2) Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci (spotrebiteľ) právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 3) Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)). Kupujúci je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý 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/>.

### Čl. 4

#### Záverečné ustanovenia

- 1) V prípade akejkoľvek reklamácie informuje kupujúci predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.
- 2) Predávajúci si vyhradzuje zmeny reklamačného poriadku.
- 3) Na platne uzavretú kúpnu zmluvu sa vzťahujú reklamačné podmienky platné v čase uzavretia kúpnej zmluvy.
- 4) Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 31. 01. 2021.