



# Reklamačný poriadok 5 S s.r.o.

## I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou [Všeobecných obchodných podmienok](#) (ďalej len „VOP“) predávajúceho **5S s.r.o.** IČO 36 744 271, so sídlom Bajkalská 5/B, 831 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 44790/B a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamacii tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť spoločnosti 5S s.r.o. potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa doba adekvátne predlžuje o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užíval platné a účinné právne predpisy.

Prevzatím tovaru u podnikateľov je okamih jeho odovzdania predávajúcim kupujúcemu resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, je okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom od predávajúceho resp. prevzatie od dopravcu.

## II. Dĺžka záruky

Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúru, alebo pokladničný doklad z elektronickej registračnej pokladne) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo).

### **Doba pre uplatnenie práv z chybného plnenia**

Záručná doba začína plynúť zásadne dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

Záručná doba je 24 mesiacov, ak neustanovuje osobitný právny predpis dobu dlhšiu.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamacii. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

V rámci zákonnej záručnej doby sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb., a zákonom O ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z. Oba zákony v platnom a účinnom znení, sú s prihliadnutím k spresneniam zapracované v tomto Reklamačnom poriadku.



## III. Záručné podmienky

### 1. Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúci je povinný, bezprostredne pri dodaní prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou s tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: [hracky@5s.sk](mailto:hracky@5s.sk), spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.

### 2. Uplatnenie reklamácie

Miestom pre uplatnenie reklamácie je **5S s.r.o., Šancová 82, 811 05 Bratislava 1.**

Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na vyššie uvedenú adresu predávajúceho. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar s číslom nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho. Príslušné tlačivo s potrebnými údajmi nájde kupujúci v dokumente [Reklamácie tovaru](#).

Ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamacii.

### 3. Výnimky

Poškodením tovaru sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k nemu dôjde pri obvyklom používaní.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- a) mechanickým poškodením tovaru,
- b) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- c) neodborným zaobchádzaním,
- d) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- e) prevedením nekvalifikovaného zásahu,
- f) tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátermi atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
- g) tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymenené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom na vykonávanú reklamu alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.



#### 4. Kontrola reklamácie

Tovar zaslaný k reklamácií bude kontrolovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom chyby).

#### 5. Odmietnutie prijatia do reklamácie pre znečistenie tovaru

Predávajúci má právo odmietnuť prijatie tovaru do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar, a/alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru k reklamačnému konaniu.

## IV. Spôsob vybavenia reklamácie

### 1. Ak je kupujúcim spotrebiteľ:

V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len "rozpor s kúpnu zmluvou"), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou veci, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Zhodou s kúpnu zmluvou sa rozumie najmä, že predávaná vec má kvalitu a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne kvalita a úžitkové vlastnosti pre tovar takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov, je tomu odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa tovar obvykle používa.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, má v závislosti na povahe chyby pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- ak ide o chybu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnéj súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,
- ak ide o chybu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä ak rovnaká chyba brániacu riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má tovar súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
- ak ide o iné chyby neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.

Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob (najmä v prípade, keď kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci



sa odstrániteľnej chyby, ale predávajúci zistí, že ide o chybu neodstrániteľnú). Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúci poskytnutej primeranej dobe, zvolí ho predávajúci.

V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

O reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Dobu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore s kupujúcim – takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Po uplynutí tejto doby sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a kupujúci má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto doba nie je záväzná voči kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúci upravuje Obchodný zákonník. Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

## 2. Ak je kupujúcim podnikateľ:

Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako tovar bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

## 3. Spoločné ustanovenia

Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.

Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS alebo e-mailom.

Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od uplynutia doby, kedy bola reklamácia vykonaná a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia



o je vykonaní (t. j. spravidla najneskôr 60 dní od dátumu podania reklamácie), je predávajúci oprávnený účtovať pri výdaji reklamácie čiastku za uskladnenie vo výške 0,50 € za deň.

Pri osobnom výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť OP alebo platným cestovným pasom.

## **V. Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok je platný od 19.07.2016.