

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ČLÁNOK I VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Obchodná spoločnosť SWISS spol. s r.o., so sídlom Pestovateľská 13, Bratislava 821 04, IČO: 35 770 252, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 19421/B (ďalej len „spoločnosť“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom podľa ustanovenia § 18 ods. 1 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 o ochrane spotrebiteľa“) a príslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv (ďalej len „reklamácia“).

Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzke spoločnosti a taktiež na webovej stránke spoločnosti <http://www.swisservice.sk/>.

Bez ohľadu na iné ustanovenia tohto reklamačného poriadku, pokiaľ je druhou zmluvnou stranou kúpnej zmluvy podnikateľ (pričom sa má za to, že ak kupujúci pri objednávke tovaru uviedol svoje IČO, nakupuje ako podnikateľ), záruka za tovar je poskytovaná výhradne v rozsahu stanovenom záručnými podmienkami výrobcu tovaru v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka, o ktorých bude kupujúci – podnikateľ informovaný a inak sa zodpovednosť spoločnosť za vady riadi výhradne príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

ČLÁNOK II ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

Spoločnosť zodpovedá za to, že tovar je v súlade s kúpnu zmluvou, tzn. tovar má akosť a úžitkové vlastnosti kúpnu zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, akosť a úžitkové vlastnosti pre tovar takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý spoločnosť pri použití tovaru uvádza alebo pre ktorý sa tovar obvykle používa.

Vlastnícke právo kúpeného tovaru prechádza na spotrebiteľa okamihom zaplatenia kúpnej ceny daného tovaru. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na spotrebiteľa nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia tovaru.

Spoločnosť zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí spotrebiteľom (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov, ak na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba (§ 620 Občianskeho zákonníka).

SWISS spol. s r.o., so sídlom Pestovateľská 13, Bratislava 821 04,
IČO: 35 770 252, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel: Sro, vložka číslo: 19421/B

Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, spoločnosť však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Pri použitých veciach (napr. predvážací model) je záručná doba 12 mesiacov, spoločnosť však nezodpovedá za vady použitých vecí vzniknuté ich použitím alebo opotrebením (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

Pri predaji použitých alebo vadných vecí spoločnosť zabezpečí zreteľné označenie, že ide o vadnú alebo použitú vec. Spoločnosť upozorní spotrebiteľa, o akú vadu ide, pričom táto informácia je uvedená na cenovke a obale veci. Takáto vec je vystavená osobitne a predáva sa oddelene od bezvadného tovaru. Vec musí byť predávaná za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaká, ale bezvadná vec.

Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže spoločnosť poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí spoločnosť v záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než spoločnosť, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak spotrebiteľ objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).

Doba od uplatnenia reklamácie až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene veci, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci (§ 627 Občianskeho zákonníka).

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Ak spoločnosť pri kúpe tovaru ponúka spotrebiteľovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na spotrebiteľovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto spoločnosť nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však spoločnosť o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne spotrebiteľa pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré spoločnosť spotrebiteľa neupozornila, je spotrebiteľ oprávnený ho vrátiť. Ak spotrebiteľovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je spotrebiteľ povinný vrátiť spoločnosti všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

Každá vec predávaná spoločnosťou je pri predaji na požiadanie spotrebiteľa predvedená a preskúšaná, aby sa spotrebiteľ zoznámil s jej funkciami, vlastnosťami a údržbou ako aj s technickými a prevádzkovými podmienkami popísanými v návode na obsluhu tejto veci.

Spotrebiteľ je povinný pri používaní vecí dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie vecí v záručnom liste alebo v návode na použitie, pripojenom k veci, užívať a ošetrovať vec v súlade s jej prirodzenou životnosťou a pokiaľ je vec zaplombovaná, nesmie porušiť tieto plomby.

Na žiadosť spotrebiteľa je spoločnosť povinná poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe (t. j. pokladničný blok z registračnej pokladnice) (§ 620 ods. 4 Občianskeho zákonníka). Predávajúci bude vydávať záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov poskytovaných na vlastné tovary a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k tovaru pribalil dodávateľ.

Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo spoločnosti, obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:

- na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne vec ako celok),
- aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne – môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezvadnú vec),
- aké doklady musí spotrebiteľ pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, resp. aké iné podmienky musí splniť (napríklad vrátenie s pôvodným obalom), aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.

ČLÁNOK III VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

Zodpovednosť spoločnosti za vady sa vzťahuje na poruchy funkčnosti veci spôsobené výrobnou vadou.

Záruka sa nevzťahuje na vady vecí, ktoré po ich prevzatí boli spôsobené:

- a) prirodzeným opotrebením vecí
- b) nedodržaním zásad používania (nesprávnou obsluhou a údržbou v rozpore s návodom na obsluhu)
- c) mechanickým poškodením vecí, vrátane náhodného, najmä poškodením plastových či kovových častí (pádom, cudzím predmetom a pod.), spojené s porušením ochranej plomby na veci,
- d) neodborným elektrickým zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja
- e) prevádzkovaním vecí mimo špecifikácií daných
- f) prírodnými živlami
- g) prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodením nevhodnou obsluhou
- h) spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do vecí alebo jej súčasti.

Záruka sa tiež nevzťahuje na:

- a) vec, o vadách ktorej spotrebiteľ vedel pred prevzatím vecí
- b) vec s neúplným, poškodeným alebo odstráneným výrobným číslom alebo iným identifikačným znakom
- c) vec s poškodenými záručnými plombami, nálepkami alebo inými ochrannými znakmi
- d) na diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky

- e) poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom.
- f) vady spôsobené náhodným alebo zámerným vniknutím kvapaliny, hmyzu alebo cudzích predmetov do vnútra veci
- g) pokiaľ sa vada prejavuje iba pri použití softvéru, u ktorého nie je kupujúci schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softvéru a spotrebného materiálu
- h) vybité batérie, zníženie kapacity batérie spôsobené jej opotrebovaním alebo vytečeným elektrolytom
- i) vec, ktorá nesie známky pokusu o násilné otvorenie
- j) vec, vady ktorej spotrebiteľ reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si ma tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti.

ČLÁNOK IV UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Ak sa vyskytne u zakúpenej veci vada, má spotrebiteľ právo vec reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpou zmluvou.

Pri predkladaní veci na reklamáciu:

- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol zakúpený v spoločnosti. Na uplatnenie reklamácie pri produktoch Apple, HP, Fujitsu-Siemens, je potrebný doklad o zakúpení (pokladničný blok, dodací list, faktúra). Pri produktoch Lexmark je spolu s dokladom o zakúpení potrebný ďalší doklad, a to záručný list.
- b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre reklamáciu uvedené v záručnom liste (najmä fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
- c) pre správne posúdenie vady tovaru je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami,
- d) v prípade, že si spotrebiteľ uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v reklamačnom oddelení ktorejkoľvek prevádzky spoločnosti.

Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky spoločnosti, alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom, spotrebiteľ uplatní právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi spoločnosťou a spotrebiteľom.

O prijatej reklamacii sa musí spotrebiteľovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, ako dlho vybavenie reklamácie trvalo a aká vec je reklamovaný vrátane vady veci uvádzanej spotrebiteľom.

ČLÁNOK V VYBAVENIE REKLAMÁCIE

Ak spotrebiteľ reklamuje vady veci, je zamestnanec reklamačného oddelenia povinný spotrebiteľa poučiť o jeho právach podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, reklamáciu riadne preveriť, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv vyplývajúcich z reklamácie vady veci spotrebiteľ uplatňuje určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto trojdennej lehoty k rozhodnutiu o reklamacii sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu tovaru či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

Ak je vybavená reklamácia odovzdaná spotrebiteľovi iným spôsobom ako osobne (napríklad zásielkovou službou), potvrdený doklad o ukončení opravy a spôsobe vyriešenia reklamácie je súčasťou balenia.

V prípade, že si spotrebiteľ nevyzdvihol vec po vybavení reklamácie (maximálne po 30 dňoch od prijatia reklamácie), hoci sa mu vybavenie reklamácie riadne oznámilo s výzvou na vyzdvihnutie veci, spoločnosť postupuje nasledovne:

- po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie veci, ktorá sa spotrebiteľovi určila v predošlej výzve, zašle spoločnosť spotrebiteľovi druhú výzvu vo forme doporučenej zásielky s doručenkou, aby si vec na príslušnej prevádzke vyzdvihol a určí sa mu na to primeraná lehota (napríklad 1 mesiac od doručenia)
- v prípade, ak si spotrebiteľ ani po uplynutí tejto lehoty (lehota sa počíta odo dňa doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti ako nedoručená v odbernej lehote) vec nevyzdvihne, môže po uplynutí primeranej doby podľa skladovacích možností príslušnej prevádzky spoločnosti maximálne však do 6 mesiacov odo dňa doručenia výzvy vec predať alebo ekologicky zlikvidovať.
- v prípade, že sa vec predá, spoločnosť vedie evidenciu, za akú cenu a kedy sa vec predala,
- v prípade, že by sa po lehote na vyzdvihnutie objavil spotrebiteľ, ktorý by žiadal vydanie svojej veci, spoločnosť mu preukáže, že bol opakovane vyzvaný na vyzdvihnutie veci a z dôvodu, že si ju v určenej lehote nevyzdvihol, bola táto vec predaná, spoločnosť môže po zvážení konkrétnych okolností prípadu navrhnúť spotrebiteľovi vyplatenie časti sumy, za ktorú sa vec predala, pričom poplatky za skladovanie veci do dňa predaja veci si spoločnosť uplatní podľa podmienok priložených na doklade o prijatej reklamacii.

ČLÁNOK VI PRÁVA SPOTREBITELA

Pri vadách tovaru, ktoré sa prejavia do 12 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom, platí, že tovar mal vadu už pri predaji, ak spoločnosť nepreukáže opak. Spoločnosť v takom prípade zodpovedá za vadu bez toho, aby sa museli skúmať podmienky záručnej doby.

V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy veci, spoločnosť môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak spoločnosť zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy veci, spoločnosť je povinná informovať spotrebiteľa o tom, komu možno zaslať vec na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie okrem iného aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv v súlade s ust. § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ak je vec zaslaná na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša spoločnosť bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť spoločnosti za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Spoločnosť je povinná spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania (i) odovzdaním opravenej veci, (ii) výmenou veci, (iii) vrátením kúpnej ceny veci, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny veci, (v) písomnou výzvou na prevzatie veci alebo jej odôvodneným zamietnutím.

Pri vadách veci, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Spoločnosť je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže spotrebiteľ požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým spoločnosti nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci alebo závažnosť vady. Spoločnosť môže vždy namiesto odstránenia vady veci vymeniť vadný výrobok za bezvadný.

Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má spotrebiteľ právo:

- na výmenu veci
- právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

Voľba práva vyplývajúceho z uplatnenej reklamácie prináleží spotrebiteľovi. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má vec súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ vec riadne užívať, má právo na:

- výmenu veci
- právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

Rovnaké práva ako pri vadách veci, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ i v prípade, ak oprava vadnej veci nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

SWISS spol. s r.o., so sídlom Pestovateľská 13, Bratislava 821 04,
IČO: 35 770 252, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,
oddiel: Sro, vložka číslo: 19421/B

Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Spoločnosť je povinná poskytnúť zľavu z ceny alebo vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

ČLÁNOK VII ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Slovenská obchodná inšpekcia kontakt: <https://www.soi.sk/> Tel: 421 2 58 27 21 32. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,- EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5,- EUR s DPH.

ČLÁNOK VIII ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia príslušné 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, Občianskeho zákonníka, zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.

Tento reklamačný poriadok je platný od 01.09.2017 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov.

V Bratislave 01.09.2017

SWISS spol. s r.o.
Radovan Pivovarčí
Konateľ spoločnosti