

R E K L A M A Č N Ý P O R I A D O K **S W I S S S P O L . S R O .**

ČLÁNOK I **VŠEOBECNÉ USTANOVENIA**

1. Obchodná spoločnosť SWISS spol. s r.o., so sídlom Pestovateľská 13, Bratislava 821 04, IČO: 35 770 252, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 19421/B (ďalej len „*spoločnosť*“ alebo „*predávajúcť*“) týmto reklamačným poriadkom podľa príslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „*Občiansky zákonník*“), zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „*Obchodný zákonník*“) a podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“), riadne informuje kupujúceho (spotrebiteľ alebo podnikateľ) o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv (ďalej len „*reklamácia*“).
2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy /zmluvy o diela a obchodných podmienok predávajúceho.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim alebo na službu poskytnutú objednávateľom u predávajúceho/ spoločnosti:

SWISS spol. s r.o.

Reg. Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 19441/B

Sídlo: Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava

IČO: 35 770 252

DIČ: 2020221819

4. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníčkovi v každej prevádzke spoločnosti a taktiež na webovej stránke spoločnosti www.swissit.sk.
5. 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.

ČLÁNOK II **ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU**

1. Spoločnosť zodpovedá za to, že tovar je v čase predaja 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.
2. 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.
3. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady vo vzťahu ku kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľ, sa riadi § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, so zohľadnením platnosti všeobecného ustanovenia § 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

4. Spoločnosť zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
5. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
6. Záručná doba začína plynúť v deň prevzatia tovaru, pokiaľ niektoré ustanovenia Zmluvy o obchodných vzťahoch, VOP alebo tohto Reklamačného poriadku neustanovujú inak. Do záručnej doby sa nezapočítava doba, ktorá uplynie od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia. Záručná doba tovaru opraveného prípadne vymeneného na základe uplatnenej reklamácie dobieha podľa záruky pôvodného tovaru a to aj v prípade, keď došlo v rámci reklamačného poriadku k vybaveniu reklamácie výmenou tovaru s iným sériovým číslom.
7. V prípade, že je kupujúcim podnikateľ, zmluvné strany sa v súlade s § 429 ods. 2 Obch. zák. dohodli na záručnej dobe 12 mesiacov.
8. V prípade zmluvy o dielo predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava pri prevzatí veci, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Predávajúci taktiež zodpovedá za vady, ktorá sa má opraviť alebo nevhodnosť pokynov spotrebiteľa, ak ho na vadnosť veci alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
9. Záručná doba na poskytnuté služby je 3 mesiace.
10. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
11. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky. Záručným listom je doklad o kúpe -- faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
12. Od okamihu odovzdania tovaru na prepravu dopravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu dopravca. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby kupujúci alebo ním poverená osoba pri preberaní tovaru skontrolovala, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné odmietnuť prevzatie tovaru a spísať s dopravcom záznam alebo prevziať tovar a priamo na mieste spísať s dopravcom (slovenskou poštou, kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Vrátený tovar okamžite nahradíme odoslaním nového.
13. V prípade, že kupujúci zistí poškodenie tovaru alebo inú vadu až po jeho prevzatí, je potrebné túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na reklamacie@westech.sk
14. V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.
15. Pri osobnom prevzatí tovaru je kupujúci oprávnený si predávanú vec prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo predávanej veci alebo mechanické poškodenie veci zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávanej veci.
16. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
 - a. mechanickým poškodením tovaru,
 - b. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
 - c. neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - d. nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
 - e. prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

17. Pri tovare typu softvér sa záruka vzťahuje výhradne na fyzickú čitateľnosť inštalačných médií. Okamihom odstránenia ochranných prostriedkov (fólií, pečatí, otvorenie obálky, a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softvérového produktu a akceptuje licenčné ujednanie výrobcu softvéru. Tento druh tovaru už nie je možné vrátiť predávajúcemu. Na spotrebný materiál (farbiace pásy, tonery, tryskové hlavy, batérie a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka (len na funkčné závady), a to i keď je súčasťou tlačiareň, na ktorej je záruka dlhšia. V prípade, že je z kazety spotrebované viac ako 10% atramentu, nebude reklamácia uznaná. Súčasťou reklamačného protokolu musí byť aj výtlačok s preukázanou chybou kazety.
18. 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.
19. 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.
20. Spotrebiteľ je povinný pri používaní veci dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie veci 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.
21. Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:
 - a) na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne vec ako celok),
 - b) 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),
 - c) 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.
22. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.

ČLÁNOK III **VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI ZA VADY**

1. Zodpovednosť spoločnosti za vady sa vzťahuje na poruchy funkčnosti veci spôsobené výrobnou vadou.
2. Záruka sa nevzťahuje na vady veci, ktoré po ich prevzatí boli spôsobené:
 - a) prirodzeným opotrebením veci
 - b) nedodržaním zásad používania (nesprávnou obsluhou a údržbou v rozpore s návodom na obsluhu)
 - c) mechanickým poškodením veci, vrátane náhodného, najmä poškodením plastových či kovových častí (pádom, cudzím predmetom a pod.), spojené s porušením ochrannej plomby na veci,
 - d) neodborným elektrickým zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja
 - e) prevádzkovaním veci mimo špecifikácií daných

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

- f) prírodnými živlami
 - g) prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodením nevhodnou obsluhou
 - h) spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do veci alebo jej súčasti.
3. Záruka sa tiež nevzťahuje na:
- a) vec použitú alebo darovanú, o vadách ktorej spotrebiteľ vedel pred prevzatím veci,
 - 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.
4. Ak sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená konaním objednávateľa - poškodením tovaru nesprávnym používaním, alebo nevhodnou manipuláciou (zatečenie) a objednávateľ napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel, alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, môže spoločnosť od objednávateľa požadovať náhradu škody, ktorú mu tým spôsobil.
5. V prípade neoprávnenej reklamácie je Odberateľ povinný uhradiť manipulačný poplatok za každú neuznanú reklamáciu vo výške 10 EUR + DPH.
6. V prípade skrytej vady, napríklad zatečená klávesnica, spálená grafická karta pod chladičom, pretaktovanie, ktorú nemožno zistiť pri preberaní reklamácie si spoločnosť vyhradzuje nárok na náhradu škody u objednávateľa, pokiaľ reklamácia nebude uznaná výrobcom.
7. Pokiaľ spoločnosť s vynaložením odbornej starostlivosti nemôže dostatočne identifikovať reklamovaný tovar (tzv. alternatívne tonery), z dôvodu straty sériového čísla, a napriek tejto skutočnosti dôjde zo strany spoločnosti k riadnemu vybaveniu reklamácie, zodpovedá objednávateľ za škodu, ktorú týmto konaním spôsobil a to v prípade, že distribútor spoločnosti uzná takú reklamáciu za neoprávnenú. Objednávateľ je povinný na úhradu dostatočne preukázaných nákladov, ktoré spoločnosť na vybavenie takejto reklamácie vynaložila.

ČLÁNOK IV UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Ak sa vyskytne u zakúpenej veci vada, má kupujúci právo vec reklamovať postupom, v zmysle tohto reklamačného poriadku.

2. 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.
3. Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v reklamačnom oddelení ktorejkoľvek prevádzky spoločnosti.
4. 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. Spotrebiteľ má nárok, aby podnikateľ určený na opravu vykonal opravu v lehote dohodnutej, pri predaji veci medzi spoločnosťou a spotrebiteľom.
5. O prijatej reklamacii je predávajúci vystaviť doklad o prijatí zariadenia na reklamáciu s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila. Predávajúci je povinný v potvrdení o prijatí reklamácie určiť lehotu, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. Na účel určenia lehoty podľa predchádzajúcej vety sa primeranou lehotou rozumie najkratší čas, ktorú predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu a závažnosť vady.

ČLÁNOK V

VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Ak spotrebiteľ reklamuje vady veci, je zamestnanec reklamačného oddelenia povinný spotrebiteľa poučiť o jeho právach podľa zákona o ochrane spotrebiteľa.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu v primeranej lehote odstrániť.
3. 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má nadobúdateľ pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci, má nadobúdateľ právo na primeranú zľavu.
5. Nárok pri uplatnení vady služby. Ak je vec opravená vadne, má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady. Predávajúci je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju predávajúci neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy.

6. Predávajúci nezodpovedá za poškodenie alebo stratu uložených dát a programov v reklamovanom výrobku. V tejto súvislosti kupujúcemu doporučujeme vyhotoviť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať z vadného tovaru výmenné pamäťové médiá.
7. 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.

VI REKLAMAČNÉ KONANIE

1. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného výrobku spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu. Pri zaslaní vadného výrobku predávajúcemu sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný výrobok spolu s príslušnými dokladmi bol doručený predávajúcemu. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdávaný výrobok nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného výrobku spolu so všetkými požadovanými dokladmi.
2. Ak výrobok určený na reklamáciu obsahuje prístupové heslá do systému, kupujúci je povinný príslušné heslá oznámiť pri uplatnení reklamácie alebo ich odstrániť pred doručením vadného výrobku na reklamáciu. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových kódov kupujúcim.
3. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim a kupujúci na výzvu predávajúceho neoznámí prístupové kódy, tovar doručený na reklamáciu bude vrátený bez opravy a reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
4. Ak pri vybavovaní reklamácie zariadenia predávajúci zistí, že v zariadení je nainštalovaný nelegálny softvér, nie je povinný prijatú reklamáciu uznať.
5. Pri osobnom reklamovaní výrobku vydá zamestnanec predávajúceho kupujúcemu prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie v zmysle čl. IV ods. 5 tohto reklamačného poriadku.
6. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí (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.
7. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.
8. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámí kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytnúť vadu opakovaním a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Ak tak kupujúci urobí v lehote dvoch mesiacov od odmietnutia zodpovednosti, má nárok na náhradu nákladov spojených s odborným stanoviskom.
9. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový výrobok, za ktorý bol reklamovaný výrobok vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. Vráti neopravený reklamovaný výrobok, ak reklamácia bola zamietnutá).

10. Vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy alebo SMS príp. písomnou formou. Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie výrobku alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena veci), ak kupujúci požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak kupujúci požiada o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle opravený tovar, vymenený nový výrobok alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).
11. Kupujúci má právo na úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.

VII PREVZATIE REKLAMOVANEJ VECI KUPUJÚCIM

1. Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovanú vec od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a platnou legislatívou na prevzatie reklamovanej veci vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu túto vec prevziať v sídle predávajúceho.
2. Ak kupujúci neprevezme reklamovanú vec najneskôr v lehote do jedného mesiaca odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, je povinný zaplatiť predávajúcemu poplatok za uskladnenie vo výške 2,40 EUR s DPH za deň.
3. V prípade, že kupujúci neprevezme reklamovanú vec v lehote 6 mesiacov odo dňa kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, má predávajúci v súlade s § 623 ods. 5 Obč. zák. právo reklamovanú vec predať. Ak predávajúci pozná adresu kupujúceho a ide o vec väčšej hodnoty, je povinný ho vopred o zamýšľanom predaji informovať a poskytnúť mu dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov za uskladnenie, nákladov predaja a ostatných pohľadávok predávajúceho voči kupujúcemu. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť (ekologicky zlikvidovať), ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na je predaj.
4. V prípade, že sa vec predá, spoločnosť vedie evidenciu, za akú cenu a kedy sa vec predala.

ČLÁNOK VIII ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

1. 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 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.

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

ČLÁNOK IX
ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia príslušné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.
2. Tento reklamačný poriadok je platný od 01.10.2024 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov.

V Bratislave 01.10.2024

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