REKLAMAČNÝ PORIADOK
Internetového obchodu www.stadlerform.sk

I. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej ako „**Reklamačný poriadok**“) obchodnej spoločnosti
Obchodné meno: PLAY Electronics, s.r.o.
Sídlo: Prielohy 1166/1D, Žilina 010 07, Slovenská republika
Zapísaná v registri Okresného súdu Žilina, Oddiel Sro, Vložka číslo 18461/L
IČO: 36 719 927
DIČ: 2022297970
IČ DPH: SK 2022297970
Bankový účet: SK93 0200 0000 0042 7447 5351
Postup pre nahlasovanie reklamácií: **www.stadlerform.sk/servis**
Email: **servis@stadlerform.sk**
Predávajúci je platcom DPH (Dane z pridanej hodnoty)
(ďalej ako „**Predávajúci**“)
upravuje vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán v súvislosti s reklamáciou Tovaru zakúpeného Kupujúcim od Predávajúceho prostredníctvom Webového sídla Predávajúceho.

1.2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky zmluvné vzťahy medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom vzniknuté v súvislosti s predajom Tovaru Predávajúcim Kupujúcemu, bez ohľadu na právnu formu zmluvného vzťahu a je neoddeliteľnou súčasťou každej Kúpnej zmluvy. Uzavretím Kúpnej zmluvy Predávajúci a Spotrebiteľ akceptujú, že vzniknutý záväzkový vzťah sa bude spravovať týmito Reklamačnými podmienkami.

1.3. V prípade Spotrebiteľov sa práva a povinnosti Spotrebiteľa a Predávajúceho pri reklamácii Tovaru spravujú ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

1.4. Na Kupujúceho, ktorý je Podnikateľom, sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok len primerane, len v rámci tých ustanovení Reklamačného poriadku, pri ktorých je výslovne uvedené, že sa vzťahujú na Podnikateľov alebo na všetkých Kupujúcich. V prípade Podnikateľov sa práva a povinnosti Podnikateľa a Predávajúceho pri reklamácii Tovaru spravujú ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku vzťahujúcimi sa na Podnikateľov alebo na všetkých Kupujúcich a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

1.5. Pojmy použité v tomto Reklamačnom poriadku majú význam definovaný v ich definícii obsiahnutej v článku I. Všeobecných obchodných podmienok (ďalej ako „**VOP**“) Predávajúceho zverejnených na Webovom sídle
Predávajúceho: **www.stadlerform.sk/obchodne-podmienky**.

II. Zodpovednosť Predávajúceho za vady produktov (tovarov a služieb) – zákonná záruka

2.1 Predávajúci je povinný dodať Tovar v súlade s uzavretou Kúpnou zmluvou a v prípade Spotrebiteľa tiež v súlade s dohodnutými požiadavkami v zmysle § 616 Občianskeho zákonníka a všeobecnými požiadavkami v zmysle § 617 Občianskeho zákonníka.

2.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri prevzatí Kupujúcim. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci, ak nie je uvedené v čl. III inak. (zákonná záruka). Predávajúci poskytuje na niektoré Tovary spotrebiteľskú záruku na životnosť, podmienky na jej uplatnenie a spôsob uplatnenia upravuje záručný list, ktorý obdrží Kupujúci pri dodaní Tovaru, tieto podmienky sa vzťahujú na uplatnenie reklamácie zo spotrebiteľskej záruky len v rozsahu čl. II, a bodov 4.8 – 4.18.

2.3. Podmienkou uznania práv vyplývajúcich zo záruky je vykonanie inštalácie Tovaru poverenou osobou pri Tovaroch, ktoré si svojou povahou vyžadujú inštaláciu.

2.4 Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou Tovaru, ak
a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou Kúpnej zmluvy a bola vykonaná Predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať Spotrebiteľ, vykonal Spotrebiteľ nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol Predávajúci.

2.5. Pred prvým použitím Tovaru si je Kupujúci povinný starostlivo prečítať návod na použitie a dôsledne sa ním riadiť.

2.6. Predávajúci Kupujúcemu odporúča po dobu záručnej doby uschovať si pôvodné obaly k Tovaru pre prípadnú dopravu z dôvodu, aby sa predišlo poškodeniu Tovaru v priebehu prepravy a manipulácie.

2.7. Podmienkou uznania práv vyplývajúcich zo záruky je používanie Tovaru spolu s originálnym neopotrebovaným príslušenstvom. Podmienkou uznania práv vyplývajúcich zo záruky je pravidelné vymieňanie spotrebného príslušenstva podliehajúceho rýchlejšiemu opotrebeniu (napr. filtre, kazety na zníženie tvorby vápenatých usadenín a pod.) v súlade s návodom na použitie. Podmienkou uznania práv vyplývajúcich zo záruky je taktiež pravidelné čistenie a údržba Tovaru podľa pokynov uvedených v návode na použitie.

2.8. S cieľom dodržania záručných podmienok je Kupujúci povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na Tovare, je povinný šetrne s Tovarom zaobchádzať a používať ho výlučne spôsobom určeným Predávajúcim a/ alebo výrobcom a v súlade s návodom na použitie, a používať Tovar výlučne v takých podmienkach a takým spôsobom, ktorý

nemá za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčastiach Tovaru.

2.9. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli:
• mechanickým poškodením Tovaru spôsobeným Kupujúcim, inou osobou alebo náhodou po prechode nebezpečenstva škody na Tovare na Kupujúceho,
• nesprávnym zaobchádzaním s Tovarom,
• konaním v rozpore s návodom na používanie alebo spôsobom mimo obvyklého použitia Tovaru alebo použitím Tovaru na iné účely než na ktoré je Tovar určený,
• zanedbaním alebo nesprávnou starostlivosťou či údržbou Tovaru,
• po uplynutí záručnej doby,
• neodborným zásahom do Tovaru alebo jeho častí zo strany Kupujúceho alebo akýchkoľvek tretích osôb odlišných od Predávajúceho,
• používaním Tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú podmienkam na použitie v ktorých je Tovar určený (napr. nevhodné chemické a mechanické vplyvy, vlhkosť prostredia, teplota a pod.) alebo v nevhodnom prostredí,
• prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja inými fyzikálnymi či chemickými vplyvmi, ktoré vznikli nezávisle od činnosti Predávajúceho,
• prirodzenými zmenami Tovaru, ktoré vyplývajú z vlastností Tovaru,
• nadmerným zaťažovaním, t.j. napríklad použitím nie na domácu potrebu ale na podnikateľskú činnosť,
• používaním Tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v návode na použitie a inej dokumentácii k Tovaru, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok,
• použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom,
• opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom,
• náhodným alebo zámerným vniknutím kvapaliny alebo cudzích predmetov do vnútra Tovaru,
• vybité batérie, zníženie kapacity batérie spôsobené jej opotrebovaním alebo vytečeným elektrolytom,
• vady Tovaru, ktorý nesie známky pokusu o násilné otvorenie
• nedodržaním všeobecných záručných podmienok zo strany Kupujúceho,
• prepravou Tovaru po prevzatí Tovaru Kupujúcim,
• na opotrebenie Tovaru alebo zmeny Tovaru spôsobené obvyklým používaním Tovaru alebo časti Tovaru (napr. zníženie kapacity batérie po dobe jej obvyklej životnosti), ako ani na časti Tovaru, ktorých životnosť sa odvíja od ich technických vlastností,
• neautorizovaným zásahom do Tovaru,
• nesprávnym skladovaním Tovaru,
• na spotrebnom materiáli výrobku po uplynutí jeho životnosti; za spotrebný materiál sa považujú najmä, nie však výlučne, filtre, kazety na zníženie tvorby vápenatých usadenín a pod., ktoré je potrebné pravidelne udržiavať a vymieňať podľa pokynov uvedených

v návode na používanie, prípadne záručnom liste. Tento spotrebný materiál je voľne predajný na webovom sídle v časti Príslušenstvo Tovaru. Predávajúci zodpovedá za vady na spotrebnom materiáli v čase jeho dodania, ktoré vznikli následkom jeho vád,
• na Tovar, na ktorom je poškodené výrobné číslo, prípadne údaje na dokladoch sa líšia od údajov uvedených na Tovare,
• v dôsledku neprimeraného nadmerného zaťažovania Tovaru,
• živelnými udalosťami alebo inými okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (vis maior).

2.10. Predávajúci nezodpovedá za vadu Tovaru s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie, ak si Kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a
a) Predávajúci oboznámil Kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
b) nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie Spotrebiteľom neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.

2.11. Pri použitých veciach Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich opotrebením.

2.12. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

2.13. Vadou nie je bežné opotrebenie Tovaru vzniknuté v dôsledku bežného používania Tovaru a vlastností Tovaru alebo v dôsledku uplynutia doby použiteľnosti (životnosti) Tovaru alebo jeho časti.

2.14. Predávajúci nezodpovedá za zachovanie vlastností Tovaru, na ktorom sa vykonal neodborný zásah ani Tovaru, ktorý je upravený či akokoľvek pozmenený v dôsledku konania Kupujúceho či tretej osoby. Zodpovednosť za takýto nový alebo upravený Tovar preberá osoba, ktorá takýto zásah alebo úpravu vykonala.

2.15. V prípade vád Tovaru, na ktoré sa záruka nevzťahuje, nevzniká Kupujúcemu nárok na bezodplatné odstránenie takejto vady v rámci nárokov zo záruky ani zodpovednosti za vady a prípadná reklamácia takejto vady bude zo strany Predávajúceho odmietnutá ako neoprávnená.

III. Záručná doba

3.1. V prípade, ak je Kupujúcim Spotrebiteľ, záručná doba Tovaru je 2 roky. V prípade, ak je Kupujúcim Podnikateľ, záručná doba Tovaru je 12 mesiacov. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov.

3.2. Ak je na Tovare, jeho obale alebo návode na použitie k nemu pripojenému vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

3.3. Záručná doba začína plynúť od prevzatia Tovaru Kupujúcim, ktorým dňom sa rozumie dátum predaja uvedený na doklade o kúpe Tovaru, pokiaľ nie je preukázaný iný dátum prevzatia Tovaru Kupujúcim.

3.4. Ak má Tovar uviesť do prevádzky Predávajúci alebo iný subjekt odlišný od Predávajúceho, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia Tovaru do prevádzky, v prípade, ak Kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia Tovaru a riadne a včas poskytol na uvedenie Tovaru do prevádzky potrebnú súčinnosť.

3.5. Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady veci sa predĺži len raz bez ohľadu na počet opráv veci.

3.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vybavení reklamácie a o dobe jej trvania.

3.7. Počas záručnej doby sa Predávajúci zaväzuje zabezpečovať bezplatný záručný servis a opravu v prípade výskytu vady Tovaru, ak boli zo strany Kupujúceho dodržané stanovené podmienky pre prevádzku, použitie, údržbu a skladovanie Tovaru. Bezplatný záručný servis a opravu v prípade výskytu vady Tovaru zabezpečuje Predávajúci prostredníctvom autorizovaného servisu značky:
PLAY Electronics, s. r. o., so sídlom Prielohy 1166/1D, Žilina 010 07, Slovenská republika, IČO: 36 719 927, (ďalej ako „**autorizovaný servis**“).

3.8. V prípade akýchkoľvek otázok súvisiacich s používaním, údržbou, skladovaním alebo reklamáciou Tovaru, môže Kupujúci kontaktovať Predávajúceho alebo priamo autorizovaný servis. Zoznam a kontaktné údaje autorizovaných servisov:

servis@stadlerform.sk, +421 917 108 803

IV. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (Reklamácia)

4.1. Vzťah a vzájomné práva a povinnosti Spotrebiteľa a Predávajúceho zo zodpovednosti za vady sa spravujú § 618 a nasledujúcich Občianskeho zákonníka.

4.2. Vzťah a vzájomné práva a povinnosti Podnikateľa a Predávajúceho zo zodpovednosti za vady a zo záruky za akosť sa spravujú ustanoveniami § 422 a nasledujúcich Obchodného zákonníka.

4.3. V prípade doručenia Tovaru prostredníctvom zvoleného dopravcu ako aj v prípade osobného prevzatia Tovaru na Predajni Predávajúceho, je Kupujúci pri prevzatí Tovaru povinný skontrolovať zásielku s Tovarom a samotný Tovar, či nebol poškodený obal zásielky (mechanické poškodenie spôsobené prepravou) a či je Tovar bez vád. Pokiaľ je

zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, alebo sú poškodené bezpečnostné plomby, alebo originálna lepiaca páska, Kupujúci je povinný prevzatie poškodenej zásielky odmietnuť a bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať Predávajúceho a s dopravnou spoločnosťou spísať zápis o škode na zásielke. Po spísaní protokolu o škode je Kupujúci oprávnený Tovar prevziať. Ak odovzdávajúci protokol o škode odmietne vystaviť, Kupujúci je povinný prevzatie poškodenej zásielky odmietnuť. Prevzatím zásielky bez výhrad Kupujúci vyhlasuje, že prevzal nepoškodenú zásielku s nepoškodeným balením Tovaru s neporušenými ochrannými plombami alebo originálnou lepiacou páskou. Akékoľvek poškodenia zásielky, ktoré vzniknú na balení po prevzatí Tovaru znáša Kupujúci.

4.4. Pri doručení do Balíkomatu sa Kupujúci zaväzuje po vybratí zásielky z prepážky Balíkomatu, neopustiť priestor bezprostredne pred Balíkomatom (tj. priestor pokrytý kamerami Balíkomatu) a skontrolovať v tomto priestore balenie Tovaru. V prípade akéhokoľvek poškodenia balenia sa Kupujúci zaväzuje zotrvať v priestore bezprostredne pred Balíkomatom a okamžite uplatniť reklamáciu na obrazovke Balíkomatu a poškodenú zásielku následne vložiť späť do prepážky Balíkomatu. Prevzatím zásielky bez výhrad Kupujúci vyhlasuje, že prevzal nepoškodenú zásielku s nepoškodeným balením Tovaru s neporušenými ochrannými plombami alebo originálnou lepiacou páskou. Akékoľvek poškodenia zásielky, ktoré vzniknú na balení po prevzatí Tovaru znáša Kupujúci.

4.5. Kupujúci je ďalej povinný bezodkladne po doručení zásielky Tovar úplne vybaliť a zistiť, či nie je mechanicky poškodený alebo nekompletný. V prípade mechanického poškodenia alebo nekompletnosti obsahu sa Kupujúci zaväzuje bezodkladne informovať Predávajúceho písomne, alebo elektronickou poštou na adrese **info@stadlerform.sk**. Pri uplatnení nárokov z neskoršie zistených vád Tovaru musí Kupujúci v postavení Podnikateľa preukázať, že reklamované vady mal Tovar už v čase jeho prevzatia. Kupujúci sa zároveň zaväzuje poškodený, alebo nekompletný Tovar nepoužívať a ponechať si všetky obalové materiály, v ktorých bol Tovar dodaný.

4.6. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby podľa čl. III.. Práva zo zodpovednosti za vady Tovaru nie je možné uplatňovať po uplynutí záručnej doby. Na reklamácie uplatnené Kupujúcim po uplynutí ktorejkoľvek lehoty v zmysle tohto bodu Reklamačného poriadku, Predávajúci nemusí prihliadať a tieto je oprávnený odmietnuť z dôvodu oneskoreného uplatnenia reklamácie. Práva zo zodpovednosti za vady Tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

4.7. Predávajúci odporúča Kupujúcemu pri reklamácii Tovaru použiť formulár zverejnený na Webovom sídle Predávajúceho: **www.stadlerform.sk/servis**. Pri reklamácii realizovanej Spotrebiteľom prostredníctvom použitia tohto formulára, znáša náklady na prevzatie a prepravu reklamovaného Tovaru od Spotrebiteľa k Predávajúcemu resp. do

príslušného autorizovaného servisu Predávajúci, a to bez ohľadu na výsledok reklamácie. V prípade reklamácie realizovanej Spotrebiteľom prostredníctvom použitia tohto formulára, Predávajúci zabezpečuje bezplatnú dopravu reklamovaného Tovaru od Kupujúceho k Predávajúcemu alebo do príslušného autorizovaného servisu, za ktorým účelom Spotrebiteľ bude bezodkladne kontaktovaný zo strany Predávajúceho, autorizovaného servisu alebo kuriéra za účelom prevzatia Tovaru a informovaný o stave reklamácie, keďže celý postup je plne automatizovaný. Následne Predávajúci doručí tovar Spotrebiteľovi bezplatne na adresu, ktorú Spotrebiteľ uviedol v reklamačnom formulári.

4.8. V prípade, ak sa Kupujúci rozhodne nevyužiť na reklamáciu vady Tovaru formulár v zmysle bodu 4.7. tohto článku Reklamačného poriadku, je oprávnený reklamovať vady Tovaru elektronickou formou na adresu:
servis@stadlerform.sk,
telefonicky na číslo: +421 917 108 803
alebo listinne na adresu PLAY Electronics, s. r. o., Prielohy 1166/1D, 010 07 Žilina, Slovenská republika, a to spolu s údajmi o uplatňovanom nároku a požadovanom spôsobe vybavenia reklamácie.

4.9. V prípade reklamácie realizovanej Podnikateľom a v prípade reklamácie realizovanej Spotrebiteľom inak ako prostredníctvom formulára v zmysle bodu 4.7. tohto článku Reklamačného poriadku znáša Kupujúci náklady na doručenie reklamovaného Tovaru Predávajúcemu alebo do príslušného autorizovaného servisu sám a tieto mu budú zo strany Predávajúceho preplatené len do výšky nevyhnutných nákladov (bežného poštovného) a len v prípade, ak reklamácia nebude vybavená zamietnutím. Kupujúci zároveň berie na vedomie, že uplatnenie reklamácie inak ako prostredníctvom formulára v zmysle bodu 4.7. tohto článku Reklamačného poriadku, má za následok predĺženie vybavenia reklamácie.

4.10. Bez ohľadu na Kupujúcim zvolený spôsob formy reklamácie vád Tovaru, Kupujúci je v reklamácii povinný vždy uviesť minimálne nasledovné údaje:
• osobné údaje Kupujúceho,
• číslo objednávky resp. účtovného dokladu o kúpe Tovaru,
• dátum nákupu,
• názov a kód reklamovaného Tovaru,
• detailný popis reklamovanej vady s popisom, ako sa vada Tovaru prejavuje,
• Kupujúcim uplatňovaný nárok z vád Tovaru,
• IBAN Kupujúceho.

4.11. Spolu s reklamáciou je Kupujúci povinný doručiť na adresu Predávajúceho alebo adresu autorizovaného servisu aj reklamovaný Tovar a doklad o kúpe Tovaru. Zásielky s reklamovaným Tovarom odoslané Kupujúcim Predávajúcemu ako dobierka nebudú zo

strany Predávajúceho prevzaté a tieto budú Kupujúcemu zvoleným dopravcom vrátené ako neprevzaté.

4.12. Pred odovzdaním Tovaru z dôvodu reklamácie je Kupujúci povinný na vlastné náklady dáta na Tovare zálohovať. Pri reklamačnom servisnom zásahu môže dôjsť k strate dát. Ak Kupujúci poruší svoju povinnosť v zmysle predchádzajúcej vety tohto bodu Reklamačného poriadku a dáta nezálohuje, Predávajúci za ich stratu nezodpovedá.

4.13.Reklamovať je možné len Tovar, ktorý zakúpil Kupujúci u Predávajúceho. Za týmto účelom Kupujúci Predávajúcemu umožní Predávajúcemu Tovar preskúmať a súčasne preukáže existenciu právneho vzťahu medzi Kupujúcim a Predávajúcim ako aj zachovanie lehoty na reklamovanie vady a uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (doklad o kúpe tovaru).

4.14. Ak Kupujúci nepredloží Predávajúcemu resp. príslušnému autorizovanému servisu spolu s reklamáciou, doklad o kúpe Tovaru a samotný vadný Tovar, Predávajúci je oprávnený reklamáciu odmietnuť. Predávajúci je oprávnený reklamáciu odmietnuť tiež v prípade, ak boli údaje v ktorejkoľvek časti dokladu o kúpe Tovaru alebo na samotnom vadnom Tovare prepisované alebo pozmeňované. Za stratu dokladu o kúpe Tovaru a samotného vadného Tovaru alebo jeho častí, je zodpovedný výhradne Kupujúci, a preto je povinný originál predmetných dokumentov starostlivo uschovať.

4.15. V prípade zasielania reklamovaného Tovaru Kupujúcim na adresu Predávajúceho alebo adresu autorizovaného servisu prostredníctvom akéhokoľvek dopravcu, je Kupujúci povinný reklamovaný Tovar zabaliť do originálneho obalu, v ktorom bol tento odovzdaný Kupujúcemu zo strany Predávajúceho alebo iného vhodného prepravného obalu tak, aby počas prepravy Tovaru dopravcom zvoleným Kupujúcim, nemohlo dôjsť k jeho poškodeniu.

4.16. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie, respektíve bezodkladne po uplatnení reklamácie, vydať Spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie, a to spravidla rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia podaná. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej reklamovanú vadu Tovaru odstráni.

4.17. Predávajúci je povinný reklamáciu vybaviť v čo možno najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, s výnimkou prípadov, ak je dlhšia lehota odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť. O vybavení reklamácie vydá Predávajúci Spotrebiteľovi písomný doklad.

4.18. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu.

4.19. Ak Spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou v prípade odmietnutia zodpovednosti za vady zo strany Predávajúceho, preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu Tovaru, môže

Spotrebiteľ vytknúť vadu opakovane a Predávajúci v takomto prípade nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu Tovaru; na opakované vytknutie vady v zmysle tohto bodu Reklamačného poriadku, sa nevzťahujú lehoty v zmysle bodu 4.6. tohto článku Reklamačného poriadku.

4.20. Spotrebiteľ má nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Predávajúci a v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za takúto vadu. Spotrebiteľ je povinný náklady v zmysle tohto bodu Reklamačného poriadku (vrátane nákladov Spotrebiteľa spojených so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom v zmysle bodu 4.19. tohto článku Reklamačného poriadku) uplatniť u Predávajúceho najneskôr do 2 mesiacov od dodania opraveného Tovaru alebo náhradného Tovaru.

V. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady

5.1. Spotrebiteľ má práva zo zodpovednosti za vady Tovaru v zmysle § 621 a nasledujúcich Občianskeho zákonníka.

5.2. Podnikateľ má práva zo zodpovednosti za vady v zmysle § 436 a nasledujúcich Obchodného zákonníka.

5.3. Ak Predávajúci zodpovedá za vadu Tovaru, Kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou Tovaru, právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny alebo právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť.

5.4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže Kupujúci požadovať jej bezplatné odstránenie. Predávajúci vadu odstráni v primeranej lehote s prihliadnutím na povahu Tovaru a povahu a závažnosť vady.

5.5. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Kúpnu cenu Tovaru alebo závažnosť vady.
5.6. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak Tovar, ktorý je predmetom reklamácie už nie je obchodne dostupný, Predávajúci môže poskytnúť Kupujúcemu Tovar, ktorý má minimálne také technické vlastnosti aké mal pôvodný Tovar, resp. Tovar ktorým bol tento Tovar výrobcom nahradený.

5.7. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. To isté právo má Kupujúci pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôže Tovar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu Tovaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.

5.8. Kupujúci má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy aj vtedy, ak ho Predávajúci výslovne ubezpečil, že Tovar má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené Kupujúcim, alebo že Tovar nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.

5.9. Ak Tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý Tovar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má Kupujúci namiesto práva na výmenu Tovaru, právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.

5.10. V prípade záručnej reklamácie nemá Kupujúci nárok na vydanie dielov alebo súčastí Tovaru, ktoré boli v Tovare vymenené pri odstraňovaní vady.

Osobitné ustanovenia o právach Spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady

5.11. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou Tovaru alebo opravou Tovaru. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal Tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Spotrebiteľovi značné ťažkosti.

5.12. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa druhej vety bodu 5.11. tohto článku Reklamačného poriadku.
Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci podľa odsekov 1 až 3 predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady veci sa predĺži len raz bez ohľadu na počet opráv veci.

5.13. Predávajúci opraví alebo vymení Tovar v primeranej lehote po tom, čo Spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý Spotrebiteľ Tovar požadoval.

5.14. Na účely opravy alebo výmeny Spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní Tovar Predávajúcemu alebo osobe. Náklady prevzatia Tovaru znáša v prípade Spotrebiteľa Predávajúci.

5.15. Predávajúci dodá opravený Tovar alebo náhradný Tovar Spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Spotrebiteľ dodal vadný Tovar, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak. Ak Spotrebiteľ neprevezme Tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže Predávajúci Tovar predať. Ak ide o Tovar väčšej hodnoty, Predávajúci Spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie Tovaru. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí Spotrebiteľovi výťažok z predaja Tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak Spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji Tovaru. Predávajúci môže Tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať

alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Predávajúci účelne vynaložil na úschovu Tovaru, a nákladov, ktoré by Predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.

5.16. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie Tovaru a inštaláciu opraveného Tovaru alebo náhradného Tovaru, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadného Tovaru, ktorý bola nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a Spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že odstránenie Tovaru a inštaláciu opraveného alebo náhradného Tovaru zabezpečí Spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo Predávajúceho.

5.17. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

5.18. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
a) Predávajúci Tovar neopravil ani nevymenil,
b) Predávajúci Tovar neopravil ani nevymenil v súlade s bodom 5.13, 5.14 a 5.16 tohto článku Reklamačného poriadku,
c) Predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa bodu 5.10 tohto článku Reklamačného poriadku,
d) Tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene Tovaru,
e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z Kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy, alebo
f) Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.

5.19. Pri posudzovaní práva Spotrebiteľa na zľavu z Kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy podľa bodu 5.18. písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota Tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od Spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Predávajúceho odstrániť vadu.

5.20. Zľava z Kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného Tovaru a hodnoty, ktorú by Tovar mal, ak by bol bez vád.

5.21. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy podľa bodu 5.18. tohto článku Reklamačného poriadku, ak sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.

5.22. Ak sa Kúpna zmluva týka kúpy viacerých Tovarov, Spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému Tovaru. Vo vzťahu k ostatným Tovarom môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné Tovary bez vadného Tovaru.

5.23. Spotrebiteľ po odstúpení od Kúpnej zmluvy alebo jej časti vráti Tovar Predávajúcemu na náklady Predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie Tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak Predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže Spotrebiteľ zabezpečiť odstránenie a doručenie Tovaru Predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo Predávajúceho.

5.24. Predávajúci po odstúpení od Kúpnej zmluvy vráti Spotrebiteľovi Kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia Tovaru Predávajúcemu alebo po preukázaní, že Spotrebiteľ zaslal Tovar Predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

5.25. Predávajúci vráti Kúpnu cenu Spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z Kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri zaplatení Kúpnej ceny, ak Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Predávajúci.

Pozáručné a mimozáručné opravy

5.27. Predávajúci je oprávnený sprostredkovať Kupujúcim (Spotrebiteľ alebo Podnikateľ) pozáručné opravy Tovarov prostredníctvom autorizovaného servisu, a to v lehotách, spôsobom a v cenách určených konkrétnym autorizovaným servisom.

5.28. V prípade, ak bude zo strany Predávajúceho alebo autorizovaného servisu na základe dohody s Kupujúcim (Spotrebiteľom alebo Podnikateľom) v záručnej dobe zrealizovaná na Tovare oprava alebo odstraňované vady alebo poskytnuté iné servisné služby, ktoré nie sú záručnými vadami kupujúci znáša akékoľvek náklady spojené s opravou alebo odstraňovaním takejto vady v zmysle cenníka Predávajúceho alebo cenníka autorizovaného servisu, s ktorým bude Kupujúci oboznámený pred realizáciou opravy resp. odstraňovania takejto vady.

VI. Alternatívne riešenie sporov

6.1. V prípade, že Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Spotrebiteľom, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia (kontakt nájdete **https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi**), alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke **http://www.mhsr.sk/**, alebo priamo na

stránke https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1.

6.2. Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

6.3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len Kupujúci, ktorý pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy vystupuje v postavení Spotrebiteľa. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Spotrebiteľom a Predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku.

6.4. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť, ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 Eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od Spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 Eur s DPH.

6.5. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy ako spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich s Kúpnou zmluvou ako spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

6.6. Slovenská obchodná inšpekcia je aj dozorovým orgánom, ktorému činnosť predávajúceho podlieha, kontakt:
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava
Odbor výkonu dozoru
Email: ba@soi.sk
Tel. č.: 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04
Fax č.: 02/58 27 21 70

VII. Záverečné ustanovenia

7.1 Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP, ktoré sú zverejnené na Webovom sídle Predávajúceho: www.stadlerform.sk/obchodne-podmienky.

7.2. Na zmluvné vzťahy so Spotrebiteľmi sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka a osobitné predpisy, najmä Zákon o ochrane spotrebiteľa. Na zmluvné vzťahy s Podnikateľmi sa vzťahujú ustanovenia Obchodného zákonníka.

7.3. V prípade, ak sa niektoré ustanovenie Reklamačného poriadku stane neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné, zostávajú ostatné ustanovenia Reklamačného poriadku nedotknuté takýmto neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným ustanovením. Ak

nastane situácia podľa predchádzajúcej vety Predávajúci nahradí takéto neplatné, neúčinné alebo nevykonateľné ustanovenie novým platným, účinným a vykonateľným ustanovením, tak aby bol zachovaný účel sledovaný dotknutým ustanovením Reklamačného poriadku.

7.4. Účinnosťou a platnosťou tohto Reklamačného poriadku sa rušia a v plnom rozsahu nahrádzajú všetky doteraz platné a účinné Reklamačné poriadky Predávajúceho pre nákup Tovaru na Webovom sídle Predávajúceho.

7.5. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením na Webovom sídle Predávajúceho.

7.6. Pre zmluvný vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim sú rozhodujúce Reklamačné podmienky platné a účinné v čase uzatvorenia Kúpnej zmluvy. V prípade zmeny v Reklamačnom poriadku počas trvania Kúpnej zmluvy, vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim založený Kúpnou zmluvou sa riadi podľa Reklamačného poriadku platného a účinného pri uzatvorení Kúpnej zmluvy, a to až do momentu jej zániku.

7.7. Ustanovenie tohto reklamačného poriadku, ktoré sa týkajú jednorázového predĺženia doby zodpovednosti za vady po prvom odstránení vady opravou o 12 mesiacov, upravené v bodoch 3.5 a 5.12, sa vzťahujú výlučne na reklamácie Tovarov, ktoré Kupujúci zakúpil ako Spotrebiteľ od Predávajúceho od 31.7. 2026.

Na Tovary zakúpené do 30.7. 2026 sa vzťahuje právna úprava platná do 30.7. 2026, t.j. Kupujúcemu nárok na predĺženie doby zodpovednosti po prvom odstránení vady opravou o 12 mesiacov, nevzniká.

7.8. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia na Webovom sídle Predávajúceho dňa 27.9.2026.