

# Reklamačný poriadok

spoločnosti [VODOSHOP, s.r.o.](#)

pri prevádzkovaní obchodu Vodoshop, s.r.o. a internetového obchodu [www.vodomat.sk](http://www.vodomat.sk)

## Článok I.

### Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na právne vzťahy založené uzavretím kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou VODOSHOP, s.r.o. a kupujúcim, na základe elektronickej objednávky, jej akceptácie a zaplatením kúpnej ceny. Kupujúci kúpil tovar za účelom osobnej spotreby a nie za účelom podnikania, podľa podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu [www.vodomat.sk](http://www.vodomat.sk).
2. Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho pri uplatnení nárokov z vad zakúpeného tovaru od predávajúceho.
3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci počas záručnej doby. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

## Článok II.

### Vrátenie tovaru

1. Spotrebiteľ má na základe 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 (ďalej len ako „Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo aj bez udania dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, ak si predávajúci splnil informačné povinnosti podľa Zákona, pre ostatné prípady sa uplatňuje ods. 2 alebo 3 Zákona. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy aj pred dodaním tovaru.
2. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho počas jeho prevádzkových hodín alebo toto odstúpenie podať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch na internetovej stránke predávajúceho, prípadne takéto uplatnenie práva je možné uplatniť aj v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy (§10 ods. 1 Zákona).

Odporúčame kupujúcim, aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zasielali doporučené a ako poistenú zásielku.

3. Prevádzkovateľ e-shopu ( predávajúci ) vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle § 9 ods. 3) Zákona ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám.

4. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.

5. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v §7 ods. 6 písm. a) až l) Zákona.

6. Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru

7. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy podľa čl. II. tohto Reklamačného poriadku je kupujúci povinný tovar vrátiť na adresu:

**VODOSHOP, s.r.o.**, Teplická 4, 058 01 Poprad

### ***Článok III.***

#### ***Reklamácie***

1. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba je 24 mesiacov od dátumu prevzatia tovaru, pokiaľ výrobca neustanoví dlhšiu záručnú dobu. Dlhšia záručná doba je spravidla vyznačená v záručnom liste priloženému k tovaru. Ak nie je k tovaru vystavený záručný list, platí záručná doba 24 mesiacov. V tomto prípade pre záručný servis stačí doloženie dokladu o kúpe tovaru v spoločnosti VODOSHOP, s.r.o.

2. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený výrobok riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci 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.

3. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady alebo z dôvodu väčšieho počtu vád na zakúpenom tovare.

4. Reklamáciu môže kupujúci uplatniť odoslaním tovaru a všetkých obdržaných dokumentov na nasledovnú adresu predávajúceho: **VODOSHOP, s.r.o.**, Teplická 4, 058 01

Poprad. Predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

5. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vznikla vada alebo poškodenie:

- preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie alebo iným nesprávnym konaním užívateľa,
- v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
- ak priložený záručný list alebo doklad o kúpe tovaru nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na výrobku odlišné výrobné číslo od toho, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
- ak vada vznikla bežným opotrebením,
- pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
- pri živelných katastrofách.

6. Reklamáciu je možné vybaviť v prípade preukázania nasledujúcich skutočností:

- že sa vada vyskytla v záručnej dobe; za účelom preukázania tejto skutočnosti predloží kupujúci doklad o kúpe tovaru, pokiaľ bola v záručnom liste uvedená záručná doba dlhšia ako 24 mesiacov kupujúci záručný list,
- že kupujúci kúpil výrobok od predávajúceho a za akú cenu, za týmto účelom kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom predaja preukazujúci nákup reklamovaného tovaru v spoločnosti predávajúceho,
- že je výrobok vadný, za týmto účelom kupujúci predloží vadný výrobok predávajúcemu.
- Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok riadne splnená, nebude reklamácia tovaru uznaná ako oprávnená.

7. Predávajúci zašle kupujúcemu pri uplatnení reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku a v súlade s ním, potvrdenie. Predávajúci zašle kupujúcemu o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa bezvadného uplatnenia reklamácie.

8. Reklamácie sú vybavované bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa bezvadného uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

9. Práva a povinnosti zmluvných strán týmto reklamačným protokolom výslovne neupravené, sa riadia príslušnými ustanoveniami právnych predpisov Slovenskej republiky.

