

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO OBCHODU

spoločnosti

GLOCK Forst Slowakei, s. r. o.
so sídlom Oslany 1015, 972 47 Oslany
IČO: 47 543 060

OBSAH REKLAMAČNÉHO PORIADKU INTERNETOVÉHO OBCHODU

Článok 1 - Všeobecné ustanovenia.....	2
Článok 2 – Zodpovednosť za vady.....	2
Článok 3 – Záručná doba.....	4
Článok 4 – Plynutie záručnej doby.....	4
Článok 5 – Odstrániteľné vady.....	4
Článok 6 – Neodstrániteľné vady.....	5
Článok 7 – Tovar predávaný so zľavou.....	5
Článok 8 – Uplatnenie záručného práva.....	6
Článok 9 – Povinnosti a postup pri uplatnení reklamácie.....	6
Článok 10 – Záverečné ustanovenia.....	7

GLOCK Forst Slowakei, s. r. o. so sídlom Oslany 1015, 972 47 Oslany,
podľa §§ 619 až 627 Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

v y d á v a

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO OBCHODU

Článok 1 - Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tento reklamačný poriadok internetového obchodu (ďalej skrátene aj „**RPIO**“) predávajúceho, spoločnosti **GLOCK Forst Slowakei s.r.o.** so sídlom v Oslany 1015, 972 47 Oslany, IČO: 47 543 060 (ďalej len ako „**predávajúci**“) upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané predávajúcim v súlade s predmetom jeho činnosti.
- 1.2 Tento reklamačný poriadok internetového obchodu je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho ako spotrebiteľa, zákazníka, resp. objednávateľa, pričom na účely tohto RPIO sa za spotrebiteľa považuje fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania či povolania. Kupujúci, zákazník, spotrebiteľ a objednávateľ ďalej spolu označovaní len ako „**kupujúci**“.
- 1.3 Tento RPIO sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na stránke internetového obchodu predávajúceho. V prípade, ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu len po úplnej úhrade tovaru v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
- 1.4 Prevzatím tovaru kupujúci súhlasí s týmto RPIO a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

Článok 2 – Zodpovednosť za vady

- 2.1 Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má požadovanú akosť, množstvo, mieru, hmotnosť a zodpovedá technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a v prípade, že sa nejedná o tovar, ktorý podlieha skaze, alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady tovaru, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- 2.2 Pri použitom tovare nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu tovaru, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.3 Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania, skladovania a/alebo zásahu, prípadne nesprávnym zaobchádzaním s tovarom v rozpore s odporúčaním.
- 2.4 Kupujúci je povinný skontrolovať dodaný tovar a reklamovať zjavné vady.

- 2.5 Za zjavné vady sa považujú vady tovaru zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä:
- a) množstevný a/alebo sortimentný rozdiel,
 - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný tovar a/alebo obal, poškodený tovar a/alebo obal).
- 2.6 Zistené zjavné vady tovaru je kupujúci povinný okamžite, najneskôr však do 1 dňa od doručenia zásielky, oznámiť predávajúcemu, ktorý vykoná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny. Na neskoršie reklamácie zjavnej vady tovaru predávajúci neprihliada a považujú sa za neoprávnené.
- 2.7 Právo kupujúceho na uplatnenie záruky zaniká a teda predávajúci nezodpovedá za vady tovaru v prípade, ak
- a) kupujúci spôsobil vadu tovaru sám,
 - b) kupujúci pred prevzatím tovaru o reklamovanej vade tovaru vedel, resp. bol na reklamovanú vadu tovaru výslovne a jasne upozornený a/alebo ak bola pre reklamovanú vadu tovaru poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - c) kupujúci neoznámil predávajúcemu zjavné vady tovaru pri jeho prevzatí resp. bezodkladne po vykládke tovaru na mieste určenia
 - d) vada tovaru vznikla mechanickým poškodením spôsobeným konaním kupujúceho alebo ním splnomocnených osôb,
 - e) reklamácia kupujúceho odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru,
 - f) vada tovaru vznikla v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, (úmyselným či neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním,
 - g) vada tovaru vznikla nesprávnym skladovaním kupujúcim alebo ním splnomocnených osôb,
 - h) vada tovaru vznikla používaním -a/alebo skladovaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými či mechanickými vplyvmi prostredia podmienkam, ktoré boli priamo predajcom určené,
 - i) vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar zo strany kupujúceho alebo ním splnomocnených osôb,
 - j) vada tovaru bola spôsobená konaním kupujúceho alebo ním splnomocnených osôb spočívajúcim v nadmernom zaťažovaní tovaru, alebo v jeho používaní v rozpore s podmienkami predajcu, napr. nesprávnym použitím prídavných zariadení
 - k) vada tovaru bola spôsobená nekvalifikovaným zásahom kupujúceho alebo ním splnomocnených osôb,
 - l) vada tovaru vznikla v dôsledku živeľnej katastrofy alebo inej udalosti, ktorá má pôvod vo „*Vis Maior – vyššej moci*“
 - m) sa vady tovaru reklamujú po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si tovar má zachovať svoje špecifické vlastnosti.
- 2.8 Kupujúci nie je oprávnený od predávajúceho požadovať spätné prijatie tovaru a vrátenie kúpnej ceny tovaru z dôvodu jeho **nepotrebnosti**.

Článok 3 – Záručná doba

- 3.1 Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúru) v zmysle zákona s uvedenými všetkými údajmi potrebnými pre uplatnenie záruky.
- 3.2 Ak je kupujúci zároveň aj spotrebiteľom, predstavuje záručná doba 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba), pričom po dobu prvých 6 mesiacov platí domnienka, že spotrebiteľom uplatňovaná vada existovala už v dobe prevzatia výrobku, a teda spotrebiteľ nemusí oprávnenosť svojho nároku preukazovať. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 3.3 Ak ide o použitý tovar, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov. Ak sa jedná o tovar podliehajúci rýchlej skaze, platí dohodnutá kratšia záručná doba, vyznačená na nákupnom doklade.
- 3.4 Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, vzťahuje sa na neho úprava obsiahnutá v Obchodnom zákonníku a od prevzatia tovaru kupujúcim platí záručná doba vyznačená na nákupnom doklade (faktúre).

Článok 4 – Plynutie záručnej doby

- 4.1 Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim.
- 4.2 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 4.3 Právo zo zodpovednosti za vady tovaru podliehajúceho rýchlej skaze, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú.
- 4.4 Ak sa jedná o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady tovaru, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru kupujúcim.
- 4.5 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady tovaru až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do plynutia záručnej doby nepočíta (záručná doba spočíva). Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy uplatnil záručné právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 4.6 Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Článok 5 – Odstrániteľné vady

- 5.1 Predávajúci (alebo ním poverený pracovník) poučí spotrebiteľa o jeho právach z uplatnenia záruky, na základe rozhodnutia spotrebiteľa potom rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie v jednoduchých prípadoch bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie než 30 dní.
- Po uplynutí tejto lehoty sa vychádza zo zákonného predpokladu, že chyba na tovareu skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o neodstrániteľnú vadu tovaru, avšak aplikácia tohto zákonného predpokladu sa neuplatní pri kupujúcom, ktorý nie je spotrebiteľom, nakoľko nevyplýva z Obchodného zákonníka upravujúceho jeho vzťah k predávajúcemu.
- 5.2 Ak sa jedná o odstrániteľnú vadu tovaru, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný odstrániť vadu tovaru bez zbytočného odkladu.
- 5.3 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 5.4 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za tovar bez vady, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Článok 6 – Neodstrániteľné vady

- 6.1 Ak sa jedná o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni jeho riadnemu užívaniu ako tovaru bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo právo na odstúpenie od zmluvy.
- 6.2 Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o vady odstrániteľné, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom väd sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri vady brániace jej riadnemu užívaniu.
- 6.3 Ak ide o neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru v prípade, že nepožaduje výmenu veci alebo odstúpenie od zmluvy. V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre vadu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

Článok 7 – Tovar predávaný so zľavou

- 7.1 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. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

Článok 8 – Uplatnenie záručného práva

- 8.1 Práva so zodpovednosti za vady tovaru sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bol tovar zakúpený.
- 8.2 Ak je však v záručnom liste (na faktúre) uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste určenom pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji tovaru medzi predávajúcim a kupujúcim.
- 8.3 Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti u predávajúceho nasledovne:
- a) v logistickom centre spoločnosti cargo-partner SR: Kopčianska 92, 852 03 Bratislava spolu s reklamovaným tovarom a dokladom o kúpe tovaru,
 - b) písomnou vlastnoručne podpísanou reklamáciou prostredníctvom **Reklamačného formulára** na adresu sídla Oslany 1015, 972 47 Oslany spolu s reklamovaným tovarom a dokladom o kúpe tovaru prostredníctvom bežného poštového balíka alebo prostredníctvom kuriéra, pričom predávajúci nie je povinný a ani nepreberá zakúpený tovar, ktorý mu bol zaslaný kupujúcim prostredníctvom dobierky,
 - c) elektronicky prostredníctvom **Reklamačného formulára**, ktorého vzor tvorí Prílohu č. 1 tohto RPIO. Reklamovaný tovar zašle kupujúci na adresu sídla: Oslany 1015, 972 47 Oslany ak bol tovar kupujúcemu doručený poštou alebo v logistickom centre spoločnosti cargo-partner SR: Kopčianska 92, 825 03 Bratislava, ak bol tovar doručený zasielateľskou spoločnosťou.
- 8.4 Pre administratívne zaradenie a spracovanie uplatnenej reklamácie oznámi kupujúci predávajúcemu pri predložení reklamovaného tovaru svoje údaje: meno, priezvisko, adresu a dátum uskutočnenia reklamácie prostredníctvom Reklamačného formulára umiestneného na internetovej stránke predávajúceho. Až po splnení tohto postupu sa považuje reklamácia tovaru za uplatnenú a vystaví kupujúcemu potvrdenie o jej prijatí.

Článok 9 – Povinnosti a postup pri uplatnení reklamácie

- 9.1 Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a kde sú vykonávané záručné opravy. Reklamačný poriadok internetového obchodu je uverejnený na viditeľnom mieste na webovej stránke internetového obchodu.
- 9.2 Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na mieste na to určenom, pokiaľ na vykonanie opravy nebola určená iná osoba.
- 9.3 V prevádzkarni zabezpečí predávajúci počas celej prevádzkovej doby zamestnanca povereného na vybavovanie reklamácie.

- 9.4 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o prijatí tovaru na reklamáciu.
- 9.5 Zákazník je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu tovaru zistil a to minimálne predložením fotodokumentácie a následne aj postupom upraveným v článku 8, ods. 8.3 tohto RPIO.
- 9.6 Kupujúci uplatňujúci reklamáciu vyplní Reklamačný protokol (článok 8, ods. 8.3 tohto RPIO), v ktorom presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada tovaru prejavuje a pokiaľ to umožňuje povaha tovaru a kapacitné možnosti predávajúceho, odovzdá reklamovaný tovar. V Reklamačnom protokole uvedie kupujúci uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu, telefónne číslo, prípadne emailovú adresu, na ktorú bude kupujúci predávajúcim vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na adresu uvedenú v Reklamačnom protokole preukázateľne odoslané vyzozumenie nepodarilo doručiť.
- 9.7 Reklamácia bude vybavená, ak sa vada tovaru vyskytla v záručnej dobe. Za týmto účelom predloží kupujúci daňový doklad (faktúru) s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru, ako aj potvrdenie o zaplatení tovaru, ak nebol zaplatený pri objednávke.
- 9.8 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
- 9.9 Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

Článok 10 – Záverečné ustanovenia

- 10.1 Tento RPIO nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.09.2019.
- 10.2 Ustanovenia tohto RPIO sa vzťahujú aj na tovar zakúpený pred nadobudnutím jeho platnosti a účinnosti.
- 10.3 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny RPIO bez predchádzajúceho upozornenia.

V Oslanoch dňa 1.8.2019

Meno a priezvisko, funkcia:
Ing. Dietmar Limberger, prokurista

