

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO PORTÁLU VAPA.SK – ČL. III. VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK

pre predaj tovaru prostredníctvom online obchodu na internetovej stránke (adrese) www.vapa-stav.sk

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Prevádzkovateľ online portálu vapa.sk je spoločnosť:

NÁZOV:	VAPA - STAV, s.r.o.
SÍDLO (korešpondenčná adresa):	Bratislavská 77, 908 01 Kúty
IČO:	36 240 958
DIČ:	2020184353
IČ DPH:	SK2020184353
Bankové spojenie:	SK34 0200 0000 0045 4102 1355 SUBA SKBX
E-mail:	autoprislusenstvo@vapa.sk

2. Tento reklamačný poriadok je čl. III. a neoddeliteľnou súčasťou [všeobecných obchodných podmienok](#) (ďalej ako „**obchodné podmienky**“), ktoré upravujú práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho pri uzatváraní kúpnej zmluvy prostredníctvom elektronického obchodu prevádzkovaného na webovej stránke www.vapa-stav.sk, v príslušnom rozhraní webovej stránky (ďalej ako „**elektronický obchod**“) a sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku medzi predávajúcim a kupujúcim prostredníctvom elektronického obchodu. Zároveň, vo vzťahu ku kupujúcim v postavení spotrebiteľov v zmysle príslušných právnych predpisov sú aj plnením informačnej povinnosti v zmysle § 3 a 4 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 v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „**ZoS**“) a v zmysle § 5 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**ZEO**“).
3. Predávajúci umožňuje každému kupujúcemu dostatočne sa oboznámiť s týmto reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami a umožňuje každému návštevníkovi elektronického obchodu jednoduchý prístup k zneniu tohto reklamačného poriadku a obchodných podmienok ich zverejnením na svojom webovom sídle.
4. Pre tento reklamačný poriadok platia definície použitých pojmov a výklad tak, ako je definovaný v čl. II. obchodných podmienok.
5. **Orgánom dozoru Predávajúceho** je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj, so sídlom Pekárska 2, 917 01 Trnava, tel. č. tel. č. 033/321 25 27, web: <https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi>;

II. Odstúpenie od zmluvy

1. Každý Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, má v zmysle § 7 ZoS právo odstúpiť od Zmluvy uzavretej na diaľku s Predávajúcim **do 14 dní odo dňa prevzatia Tovar**, a to aj bez uvedenia dôvodu.
2. Spotrebiteľ, ktorý si chce uplatniť svoje právo odstúpiť od Zmluvy podľa bodu 1. tohto reklamačného poriadku je povinný kontaktovať Predávajúceho, a to informovaním Predávajúceho o tom, že využíva svoje právo odstúpiť od Zmluvy zaslaním vyplneného formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý tvorí prílohu každej zásielky z doručeným Tovarom a tiež prílohu tohto reklamačného poriadku a ktorý nájdete [tu](#) alebo akýmkoľvek iným oznámením, z ktorého bude zrejmá vôľa Spotrebiteľa odstúpiť od Zmluvy. Spotrebiteľ je povinný doručiť oznámenie o odstúpení od Zmluvy prostredníctvom elektronickej správy alebo poštovej zásielky zaslanej na kontaktnú e-mailovú resp. korešpondenčnú adresu Predávajúceho uvedenú v bode 1. čl. I. tohto reklamačného poriadku. Z oznámenia o odstúpení musí byť zrejmé, že Spotrebiteľ odstupuje od konkrétnej Zmluvy. V oznámení o odstúpení od Zmluvy je preto vhodné, aby Spotrebiteľ **uviedol číslo objednávky a dátumu nákupu**. Pre zjednodušenie a urýchlenie vrátenia ceny za tovar je vhodné, aby v oznámení o odstúpení od Zmluvy bolo uvedené aj **číslo účtu**, na ktoré mu má Predávajúci vrátiť zaplatenú cenu za Tovar. Spotrebiteľ je povinný oznámenie o využití svojho práva na odstúpenie od Zmluvy odoslať Predávajúcemu do konca 14 dňovej lehoty.

3. Spotrebiteľ je v prípade odstúpenia od Zmluvy podľa tohto článku reklamačného poriadku povinný zároveň vrátiť Predávajúcemu všetko, čo nadobudol na základe Zmluvy. V prípade, že Predávajúcim doručený Tovar je zničený, poškodený alebo použitý, je Spotrebiteľ povinný uhradiť Predávajúcemu peňažnú náhradu vo výške hodnoty, o ktorú sa znížila hodnota Tvaru v zmysle ustanovení § 457 Občianskeho zákonníka a náklady, ktoré Predávajúcemu vznikli v súvislosti s opravou vráteného Tvaru a jeho prípadným uvedením do pôvodného stavu. Spotrebiteľ je však vždy povinný uhradiť Predávajúcemu peňažné náhrady najviac vo výške rozdielu medzi cenou Tvaru a jeho hodnotou v čase uplatnenia práva Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.
4. Spotrebiteľom vrátený Tovar musí byť vrátený kompletný tak ako ho prevzal so všetkými dokladmi, ktoré boli Spotrebiteľovi dodané, okrem prípadov opísaných v bode 3. tohto článku reklamačného poriadku.
5. Spotrebiteľ je povinný vrátiť Tovar jeho zaslaním na kontaktnú adresu Predávajúceho, ktorá je uvedená v bode 1. čl. I. tohto reklamačného poriadku.
6. Ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy podľa bodu 1. tohto článku reklamačného poriadku, je povinný podľa § 10 ods. 3 ZoS znášať všetky náklady na dopravu Tvaru späť Predávajúcemu, a to aj v takom prípade, ak je predmetom vrátenia taký Tovar, ktorý nie je možné, vzhľadom na jeho povahu, vrátiť prostredníctvom pošty.
7. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu odo dňa doručenia oznámenia Spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy podľa bodu 1. tohto článku reklamačného poriadku, najneskôr však do 14 dní, vrátiť Spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou. Spotrebiteľ sa však môže s Predávajúcim dohodnúť aj na inom spôsobe platby / vrátenia zaplatenej ceny Spotrebiteľovi, ak mu v súvislosti s tým nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
8. **Nemožnosť odstúpenia od zmluvy**
 - 8.1. Spotrebiteľ berie na vedomie, že v súlade s ustanoveniami § 7 ods. 6 písm. g) ZoS nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy podľa tohto článku reklamačného poriadku v prípade, ak je predmetom Zmluvy predaj (ak si od Predávajúceho objednal):
 - a. Tvaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Spotrebiteľa, Tvaru vyrobeného na mieru alebo Tvaru určeného osobitne pre jedného Spotrebiteľa,
 - b. Tvaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.
9. **Na Zmluvy uzatvorené medzi Predávajúcim a Kupujúcim v postavení Podnikateľa sa nevzťahujú ustanovenia tohto článku reklamačného poriadku o odstúpení od zmluvy uzatvorenej na diaľku.**

III. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Predávajúci poskytuje na Tvar, ktoré ponúka v elektronickom obchode záruku za vady Tvaru v trvaní 24 mesiacov, ak nie je ďalej v tomto reklamačnom poriadku ustanovené inak.
2. Záručná doba pri všetkých Tvaroch začína plynúť v deň prevzatia tovaru Kupujúcim. Záručným listom je faktúra – doklad o zaplatení tovaru, ktorý Predávajúci doručí Kupujúcemu prostredníctvom Elektronickej správy v Potvrdení objednávky alebo ktorý Predávajúci odovzdá Kupujúcemu pri prevzatí Tvaru a ktorý obsahuje všetky náležitosti predpísané všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Pri uplatnení práv zo záruky Tvaru (ďalej aj ako „**reklamácia**“) je Kupujúci povinný doručiť reklamovaný Tovar na kontaktnú adresu Predávajúceho uvedenú v bode 1. čl. I. tohto reklamačného poriadku ako poštovú zásielku alebo osobne. Kupujúci je povinný doručiť reklamovaný Tovar vrátane originálu faktúry alebo dokladu o zaplatení. Bez tohto dokladu totiž nemusí byť preukázané, že Kupujúci nadobudol Tovar od Predávajúceho.
4. Kupujúci je oprávnený si uplatňovať práva z poskytnutej záruky iba v prípade, ak uhradil celkovú cenu Tvaru. To neplatí v prípade, ak si práva z poskytnutej záruky uplatňuje Spotrebiteľ.
5. **Spôsob uplatnenia reklamácie a postup Kupujúceho pri reklamacii**
 - 5.1. Predávajúci informuje Kupujúceho o možnosti uplatnenia si reklamácie pri Potvrdení objednávky, doručením obchodných podmienok a tohto reklamačného poriadku.

- 5.2. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu prostredníctvom Elektronickej správy na e-mailovú adresu Predávajúceho uvedenú v bode 1. čl. I tohto reklamačného poriadku alebo písomne, prostredníctvom pošty na kontaktnú poštovú adresu Predávajúceho uvedenú v bode 1. čl. I. tohto reklamačného poriadku.
- 5.3. Kupujúci v reklamacii uvedie skutočnosti, ktoré nasvedčujú tomu, že Tovar má vady a uviesť aj pravdivý opis týchto väd, rozsah týchto väd, a čas, kedy sa vyskytli.
- 5.4. Po doručení reklamácie je Kupujúci povinný doručiť Tovar, na ktorý si uplatňuje reklamáciu, na kontaktnú adresu Predávajúceho uvedenú v bode 1. čl. I. tohto reklamačného poriadku okrem prípadov, keď to vzhľadom na charakter poškodenia a väd Tovar u už nie je dobre možné, alebo ak tento reklamačný poriadok neustanovuje v konkrétnych prípadoch inak. V takom prípade je povinný umožniť poverenému zamestnancovi Predávajúceho uskutočniť obhliadku tovaru na mieste, kde sa Tovar nachádza.
- 5.5. Predávajúci po doručení reklamácie preverí, či bola reklamácia uplatnená v záručnej dobe. V prípade, ak bola reklamácia doručená v záručnej dobe, Predávajúci informuje Kupujúceho o prijatí reklamácie.
- 5.6. Predávajúci vybaví Prijatú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej prijatí, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia uplatnenia reklamácie. Ak nebol Tovar Predávajúceму odovzdaný spoločne s reklamáciou, lehota na vybavenie reklamácie začne plynúť odo dňa, kedy bol Tovar Predávajúceму skutočne odovzdaný. Ak Predávajúci nevybaví prijatú reklamáciu v lehote stanovenej v prechádzajúcej vete tohto bodu reklamačného poriadku, **Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom**, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak. Pri odstúpení od Zmluvy podľa tohto bodu tohto článku reklamačného poriadku je Kupujúci oprávnený využiť postup upravený v čl. II. reklamačného poriadku a jednoznačne uviesť, že odstupuje z dôvodu uvedeného v tomto bode.
- 5.7. V prípade odstrániteľnej vady Tovar má Kupujúci právo na to, aby bola táto vada odstránená riadne, včas a bezplatne. Kupujúci je oprávnený namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar, ak tým nevzniknú Predávajúceму neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady.
- 5.8. Predávajúci je oprávnený namiesto odstránenia vady vymeniť Tovar za bezvadný, ak to Kupujúceму nespôsobí neprimerané ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať tak, ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Kupujúci má rovnaké práva aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vytknutie vady (rovnakej) alebo pre väčší počet väd (najmenej tri) Tovar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľné vady Tovar, ktoré však nebránia riadnemu užívaniu Tovar, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.
- 5.9. Informácie o priebehu vybavovania reklamácie a o iných otázkach Kupujúceho poskytne Predávajúci na požiadanie Kupujúceму prostredníctvom elektronickej správy na e-mailovú adresu Kupujúceho alebo písomne, prostredníctvom pošty na kontaktnú poštovú adresu Kupujúceho.
- 5.10. O výsledku reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho, bez zbytočného odkladu po ukončení reklamácie, prostredníctvom elektronickej správy na e-mailovú adresu Kupujúceho alebo písomne, prostredníctvom pošty na kontaktnú poštovú adresu, pričom informuje Kupujúceho o výsledku reklamácie, ako aj o spôsobe vybavenia reklamácie. Písomný doklad o vybavení reklamácie je Predávajúci povinný vydať najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a ak bol Tovar doručený Predávajúceму neskôr, do 30 dní odo dňa prevzatia Tovar.
- 5.11. Predávajúci spolu s informovaním o výsledku reklamácie doručí Kupujúcemu potvrdenie o výsledku reklamácie – **reklamačný protokol**. V reklamačnom protokole informuje Predávajúci Kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie, niektorým zo spôsobov upravených týmto reklamačným poriadkom, t. j.:
 - a. odovzdaním opraveného Tovar, ak je to vzhľadom na povahu Tovar možné,
 - b. výmenou Tovar,
 - c. vrátením ceny Tovar a ostatných nákladov,
 - d. vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar alebo
 - e. odôvodneným zamietnutím reklamácie.

5.12. V ostatných otázkach reklamácie Tovar, ktoré nie sú upravené týmto článkom reklamačného poriadku, postupuje Predávajúci podľa ustanovení príslušných právnych predpisov.

6. Osobitné ustanovenia o spôsobe vybavenia reklamácie Kupujúceho – Podnikateľa

- 6.1. Na uplatnenie reklamácie, rozsah poskytovanej záruky a na vybavenie reklamácie Kupujúceho v postavení Podnikateľa sa vzťahujú ustanovenia tohto článku reklamačného poriadku, ak nie je ďalej ustanovené inak.
- 6.2. Kupujúci v postavení Podnikateľa, má v prípade, ak bola dodaním vadného Tovar porušená Zmluva podstatným spôsobom v zmysle § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka, tieto práva:
 - a. požadovať odstránenie väd Tovar dodaním náhradného Tovar alebo dodanie chýbajúceho Tovar,
 - b. požadovať odstránenie väd opravou Tovar, ak sú opraviteľné,
 - c. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
 - d. odstúpiť od Zmluvy.
- 6.3. Kupujúci v postavení Podnikateľa má právo zvoliť medzi nárokmi uvedenými v bode 6.2. tohto článku reklamačného poriadku len v prípade, ak Predávajúcemu túto voľbu oznámi včas, v zaslanom oznámení o uplatnení si reklamácie Tovar alebo bez zbytočného odkladu po doručení tohto oznámenia. Uplatnený nárok nemôže Kupujúci meniť bez súhlasu Predávajúceho, okrem prípadov upravených v § 436 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- 6.4. V prípade, ak Kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, má nároky z väd Tovar ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy.
- 6.5. Ak je dodaním tovaru Zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže Kupujúci požadovať buď doplnenie chýbajúceho Tovar, odstránenie väd Tovar alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny.
- 6.6. Ostatné otázky týkajúce uplatnenia si záruky Kupujúcim – Podnikateľom, sa spravujú prednostne ustanoveniami tohto reklamačného poriadku a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

IV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Predávajúci si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok kedykoľvek zmeniť a / alebo doplniť. Zmeny alebo doplnenie tohto reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť v deň ich zverejnenia na webovej stránke. Na Zmluvy uzatvorené počas platnosti a účinnosti reklamačného poriadku zverejneného pred jeho zmenou a / alebo doplnením sa vzťahuje reklamačných poriadok zverejnený na webovej stránke v čase uzatvorenia Zmluvy.
2. Dňom účinnosti nového reklamačného poriadku stráca platnosť a účinnosť predošlý reklamačný poriadok, s výnimkou situácií špecifikovaných v bode 1. tohto článku reklamačného poriadku.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 08.06.2022.