

## Reklamačný poriadok

### I. Úvodné ustanovenia

1. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku vrátane poskytnutej záruky sa vzťahujú výlučne na Tovar resp. nároky z väd Tovu, ktorý bol zakúpený Spotrebiteľom v elektronickom obchode [www.pewas.sk](http://www.pewas.sk) predávajúceho P e W a S s.r.o.
2. Práva a povinnosti vyplývajúce z uplatnenia nárokov z väd Tovu ako aj postup a spôsob vybavenia týchto nárokov sa v ostatných prípadoch riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ďalších súvisiacich právnych predpisov upravujúcich uplatňovanie nárokov z väd tovaru medzi podnikateľskými subjektmi.
3. Slová v tomto reklamačnom poriadku začínajúce s veľkým začiatočným písmenom majú rovnaký význam ako im priradujú Všeobecné obchodné podmienky.
4. Tovar má vady, ak
  - a) nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami ako ich definuje § 616 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „**Občiansky zákonník**“),
  - b) nie je v súlade so všeobecnými požiadavkami ako ich definuje § 617 Občiansky zákonník, ibaže Predávajúci pri uzavretí Zmluvy výslovne oboznámil Spotrebiteľa, že určitá vlastnosť Tovu nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a Spotrebiteľ s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil,
  - c) jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
5. Za vadu Tovu sa nepovažuje zmena vlastností Tovu, ktorá vznikla v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je Tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Spotrebiteľom či tretou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

### II. Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Tovar v čase jeho dodania a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od dodania Tovu, ibaže je na Tovare vyznačený iný dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti. Ak sa vada prejaví do uplynutia tejto doby, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal Tovar už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou Tovu alebo vady.
2. Ak Predávajúci zodpovedá za vadu Tovu, Spotrebiteľ má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od Zmluvy odstúpiť.
3. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa ods. 1 tohto článku Reklamačného poriadku.
4. Spotrebiteľ má voči Predávajúcemu právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Predávajúci, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Spotrebiteľ musí toto právo uplatniť u Predávajúceho najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného Tovu, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od Zmluvy, inak právo zanikne. Súd môže Spotrebiteľovi na jeho návrh priznať primerané finančné zadost'učinenie, ak svoje práva zo zodpovednosti za vady úspešne uplatnil na súde.
5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Spotrebiteľa na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.
6. Vadu možno vytknúť u Predávajúceho spolu s kópiou daňového dokladu a uvedením dôvodu reklamácie osobne alebo poštou na adrese Tomášikova 19, 821 02 Bratislava. Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady Tovu – reklamáciu sa považuje okamih doručenia reklamovaného Tovu spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom Predávajúcemu.

7. Predávajúci poskytne Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Spotrebiteľom. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.
8. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne (e-mailom alebo poštou) oznámi Spotrebiteľovi. Ak Spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

### III. Odstránenie vady

1. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou Tovarů alebo jeho opravou. 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.
2. 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 ods. 1 tohto článku Reklamačného poriadku.
3. 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 Tovarů a účel, na ktorý Spotrebiteľ Tovar požadoval. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý Predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu Tovarů s prihliadnutím na povahu Tovarů a povahu a závažnosť vady.
4. Na účely opravy alebo výmeny Spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní Tovar Predávajúcemu alebo osobe určenej Predávajúcim. Náklady prevzatia Tovarů znáša Predávajúci.
5. Predávajúci dodá opravený Tovar alebo náhradný Tovar Spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Spotrebiteľ dodal vadný Tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Spotrebiteľ neprevezme Tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže Predávajúci Tovar predat'. Ak ide o Tovar väčšej hodnoty, Predávajúci Spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie Tovarů. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí Spotrebiteľovi výťažok z predaja Tovarů 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 Tovarů. Predávajúci môže Tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predat' alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Predávajúci účelne vynaložil na úschovu Tovarů, a nákladov, ktoré by Predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.
6. Pri odstránení vady výmenou Tovarů nemá Predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním Tovarů a na odplatu za bežné užívanie Tovarů pred jeho výmenou.
7. Predávajúci rovnako zodpovedá aj za vady náhradného Tovarů.

### IV. Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od Zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od Zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
  - a) Predávajúci Tovar neopravil ani nevymenil,

- b) Predávajúci Tovar neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
  - c) Predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
  - d) Tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene Tovar,
  - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Zmluvy,
  - f) Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.
2. Pri posudzovaní práva Spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Zmluvy podľa ods. 1 písm. d) a e) tohto článku Reklamačného poriadku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota Tovar, povaha a závažnosť vady a možnosť od Spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Predávajúceho odstrániť vadu.
  3. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného Tovar a hodnoty, ktorú by Tovar mal, ak by bol bez väd.
  4. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Zmluvy podľa odseku 20, ak sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Predávajúci.
  5. Ak sa Zmluva týka kúpy viacerých Tovarov, Spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému Tovar. Vo vzťahu k ostatným Tovarom môže odstúpiť od Zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné Tovary bez vadného Tovar.
  6. Spotrebiteľ po odstúpení od Zmluvy alebo jej časti vráti Tovar Predávajúcemu na náklady Predávajúceho.
  7. Predávajúci po odstúpení od Zmluvy vráti Spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia Tovar Predávajúcemu alebo po preukázaní, že Spotrebiteľ zaslal Tovar Predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
  8. 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.
  9. Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním Tovar a na odplatu za bežné užívanie Tovar pred odstúpením od Zmluvy.

## **V. Náhrada nákladov Predávajúceho**

1. Ak je vada, za ktorú zodpovedá Predávajúci, dôsledkom konania alebo opomenutia inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci, Predávajúci má voči tejto osobe právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku vytknutia vady a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady Spotrebiteľom.

## **VI. Alternatívne riešenie sporov**

1. Spotrebiteľ má právo podať Predávajúcemu žiadosť o nápravu, ak medzi Spotrebiteľom a Predávajúcim vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že Predávajúci porušil iné práva Spotrebiteľa.
2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Predávajúci na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
3. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi jeho stranami, t. j. medzi Spotrebiteľom a Predávajúcim.

4. Orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je dostupný na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
5. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>.
6. Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov – pozri Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013). Odkaz na platformu: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.
7. Sieť Európskych spotrebiteľských centier v krajine spotrebiteľa mu môže vysvetliť jeho práva, pomôcť mu vyriešiť spor s Predávajúcim so sídlom v inej krajine EÚ, na Islande alebo v Nórsku a povedať mu, na koho sa má obrátiť, ak mu nemôže pomôcť. Sieť Európskych spotrebiteľských centier je sieť nezávisle riadených kancelárií spolufinancovaných Európskou komisiou: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_en#how-ecc-net-works](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#how-ecc-net-works).