

ZÁRUČNÝ A REKLAMAČNÝ PORIADOK

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka v platnom znení, § 411 až § 441 Obchodného zákonníka v platnom znení a § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení

Článok I. Základné ustanovenia

1. Záručný a reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie tovarov a/alebo služieb poskytovaných organizáciou **Oblasťná organizácia cestovného ruchu Turiec, nezisková organizácia**, so sídlom Námestie S. H. Vajanského 1, 036 49 Martin, Slovenská republika, IČO: 42 220 360, DIČ: 2023703704, zapísaná v Registri oblastných organizácií cestovného ruchu Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR č. 11242/2012/SCR (ďalej len „predávajúci“). Predávajúci prevádzkuje na webovej stránke www.turiec.com internetový obchod (ďalej len „e-shop“).
2. Záručný a reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“ alebo „RP“) je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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 v platnom znení a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „Zákon o riešení sporov“), ako aj Nariadením EP a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „Nariadenie GDPR“).
3. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
4. Reklamácie kupujúcich - právnických osôb alebo fyzických osôb podnikateľov, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľa, sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a všeobecnými obchodnými podmienkami.
5. Tovarom sa na účely tohto RP rozumie tovar, ktorý bol kupujúcim zakúpený v e-shope predávajúceho (ďalej len „tovar“).
6. Kupujúcim sa na účely RP rozumie osoba, ktorá si od predávajúceho zakúpila tovar v e-shope (ďalej len „kupujúci“).
7. Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa tovaru a/alebo služieb poskytovaných predávajúcim.
8. Reklamáciou na účely reklamačného poriadku sa rozumie kupujúcim uplatnené právo zo zodpovednosti za vady tovaru alebo služieb poskytovaných predávajúcim.

Článok II. Práva kupujúceho – spotrebiteľa

1. Kupujúci – spotrebiteľ, má najmä právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

2. Kupujúci - spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
3. Kupujúci sa môže domáhať ochrany svojho práva proti porušiteľovi na súde. Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv aj na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa podmienok Zákona o riešení sporov, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Článok III. Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar a/alebo služby pri jeho prevzatí kupujúcim.
2. Predávajúci zodpovedá rovnako za vady, ktoré sa vyskytnú na tovare po prevzatí veci v záručnej dobe. Ustanovenie o záručnej dobe a jej plynutí sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka alebo Obchodného zákonníka, podľa charakteru kupujúceho, ak RP alebo osobitné dohody kupujúceho s predávajúcim neustanovujú inak.
3. **Záručný list obsahuje obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky (pozrieť, čo z toho je na faktúre, ak faktúra slúži ako záručný list, a prípadne upraviť).** Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
4. V prípade, ak predávajúci kupujúcemu nevydá záručný list, nemá to vplyv na uplatnenie záruky. Na uplatnenie nárokov, ktoré spotrebiteľovi prislúchajú, postačuje kupujúcemu daňový doklad (faktúra, pokladničný blok, iné...) vydaný predávajúcim na tovar, na ktorý sa má vzťahovať zodpovednosť predávajúceho.
5. Pri tovare, pri ktorom je nižšia cena z dôvodu vady predávaného tovaru a/alebo služieb, na ktorú bol spotrebiteľ vopred upovedomený, tak táto vada nepodlieha zodpovednosti za vady zo strany predávajúceho.
6. Kupujúci je povinný tovar pri jeho doručení/prevzatí skontrolovať a prípadné vady reklamovať bez zbytočného odkladu.
7. Ak predávajúci predáva vadný alebo použitý tovar za zníženú cenu, kupujúci nie je oprávnený z tohto dôvodu reklamovať vadu, pre ktorú bola cena znížená. Ak má však predmetný tovar so zníženou cenou ďalšiu (inú) vadu, nesúvisiacu so zníženou cenou, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
8. Zjavné vady zistené pri preberaní tovaru a/alebo služieb sú najmä:
 - a. množstevný a sortimentný rozdiel,
 - b. znehodnotený tovar (poškodený obal, iné viditeľné poškodenie na tovare alebo obale),
 - c. nekvalitne poskytovaná služba **(možnosť služby zmazať z celého RP, ak ich neposkytujete).**
9. Zistené vady je kupujúci povinný bezodkladne oznámiť predávajúcemu, ktorý vykoná nápravu v zmysle Reklamačného poriadku.
10. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
 - a. ide o vady, o ktorých kupujúci v čase uzavretia zmluvného vzťahu s predávajúcim vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, musel vedieť, iba že sa vady týkajú vlastnosti tovaru alebo poskytnutej služby, ktoré mal alebo mala mať služba alebo tovar podľa zmluvy,
 - b. kupujúci spôsobil vadu na tovare alebo poskytnutej službe sám,
 - c. kupujúci pred prevzatím tovaru alebo služby o vade tovaru alebo služby vedel, resp. bol na vadu alebo vadnú službu výslovne a jasne upozornený, a ak bola pre vadu alebo vadnú službu poskytnutá zľava z ceny tovaru alebo služby,
 - d. vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného nesprávnym či nadmerným používaním,
 - e. boli porušené ochranné plomby na tovare,

- f. boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru, jeho súčastí alebo zásahom neoprávnenej osoby do poskytovanej služby,
- g. sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- h. vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,
- i. boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,
- j. vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

Článok IV. Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady z tovaru a/alebo služby. Ak kupujúci zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu bez zbytočného odkladu.
2. Kupujúci pri uplatnení reklamácie vyplní formulár dostupný na webovej stránke **uviesť odkaz na stránku s formulárom**, v ktorom uvedie svoj e-mail, **číslo objednávky**, v čom spočíva vada tovaru a/alebo poskytnutej služby.
3. V popise dôvodu reklamácie je kupujúci povinný určito a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti a práva, ktoré si voči predávajúcemu zo zodpovednosti za vady uplatňuje.
4. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu a to najneskôr v lehote 45 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
5. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto článku RP začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie.
6. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci - spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok, resp. poskytnutie novej služby.
7. Kupujúci je povinný poskytnúť prípadnú dodatočnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, najmä podať informácie týkajúce sa reklamovaného tovaru a/alebo služby.
8. V prípade, ak je vo vystavenom záručnom liste ako osoba zodpovedná uvedená iná osoba (právnická alebo fyzická), je kupujúci oprávnený reklamovať tovar a/alebo služby u tejto tretej osoby a nie u predávajúceho v zmysle RP.

Článok V. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. Predávajúci je povinný po starostlivom preskúmaní určiť spôsob vybavenia reklamácie bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch najneskôr do 7 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. O určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci informuje kupujúceho prostredníctvom e-mailu alebo inej vopred dohodnutej komunikácie (napr. telefonicky).
4. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví bezodkladne, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
5. O vybavení reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa kedy bola reklámia uplatnená. Písomným potvrdením o vybavení reklamácie sa

rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie zaslaná na e-mailovú adresu kupujúceho.

Článok VI. Vady

1. Ak ide o vadu tovaru alebo služby, **ktorú možno odstrániť**, kupujúci má právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Toto rozhodnutie je na úvahe predávajúceho.
2. Ak ide o vadu tovaru alebo služby, ktorú **nemožno odstrániť**, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci, výmenu poskytnutej služby alebo má právo od zmluvného vzťahu s predávajúcim odstúpiť. Tieto práva prislúchajú kupujúcemu aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň 3x) po jej odstránení alebo pre väčší počet vád (aspoň 3 vady) tovar alebo službu riadne užívať.
3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ktorá však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
4. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

Článok VII. Alternatívne riešenia sporov

1. Riešenie reklamácií kupujúcich vo vzťahu k tovarom a službám poskytnutých predávajúcim upravuje tento Reklamačný poriadok. V prípade, ak však kupujúci nie je spokojný so spôsobom, akým bola jeho reklamácia vybavená alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva, kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
2. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 (tridsiatich) kalendárnych dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.
3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je:
 - a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo
 - b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebitel'skych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel'skych-sporov-1>), pričom kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
4. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť tiež on-line platformu pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná na

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

5. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>.

Článok VIII. Záverečné ustanovenia

1. Tento RP nadobúda platnosť a účinnosť dňom zverejnenia na internetovej stránke www.turiec.com.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu RP bez predchádzajúceho upozornenia.
3. Orgánom dozoru výkonu podnikateľskej činnosti je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina.

V Martine, dňa **XX.XX.2022**

Oblasťná organizácia cestovného ruchu Turiec, n.o.
Martin Gloser
výkonný riaditeľ