



GP media s.r.o.

## **Reklamačný poriadok**

(reklamácia, zodpovednosť za vady a záručná doba)

platný pre tovary a služby poskytované na prevádzke

platné od 13. novembra 2017

## 1. Všeobecné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok informuje spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb. Vydáva ho predávajúci GP media s.r.o. so sídlom Dlhá 6, 974 05 Banská Bystrica, Slovenská republika, prevádzkou: Tajovského 51, 974 09 Banská Bystrica, IČO: 50506587, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, Oddiel: Sro, Vložka č. 30536/S, DIČ: 2120355534

**Kontaktné údaje predávajúceho:** GP media s.r.o., Dlhá 6, 974 05 Banská Bystrica, Slovenská republika, IČO: 50506587, DIČ: 2120355534 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Oddiel: Sro, Vložka č. 30536/S

**Prevádzka:** Copycentrum, GP media s.r.o., Tajovského 51, 974 09 Banská Bystrica, Slovenská republika Telefón: 0902 061 431, e-mail: copycentrum@gpmedia.sk, facebook: @copycentrumgpmedia, web: www.gpmedia.sk

**Bankové spojenie:** Slovenská sporiteľňa a.s., Tomášikova 48, 832 37 Bratislava, Slovenská republika, IBAN: SK03 0900 0000 0051 1999 9061, BIC (SWIFT): GIBASKBX

**Orgán dozoru:** Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1, Slovenská republika, Odbor výkonu dozoru, telefónne číslo: 048/412 49 69 alebo 048/415 18 71, webové sídlo: [www.soi.sk](http://www.soi.sk) a <http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

## 2. Reklamácia, zodpovednosť za vady a záručná doba

2.1. Práva zo zodpovednosti za vady (reklamácie) sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu na prevádzke predávajúceho: **Tajovského 51, 974 09 Banská Bystrica.**

2.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré ma predaná vec pri prevzatí kupujúcim.

2.3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

2.4. **Záručná doba je 24 mesiacov.** Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

2.5. Ak ide o vadu, ktorú je možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

2.6. 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.

2.7. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2.8. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od

zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

2.9. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

2.10. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

2.11. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

2.12. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

2.13. Vybavením reklamácie sa rozumie:

- a) ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku,
- b) výmenou výrobku,
- c) vrátením kúpnej ceny výrobku,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku,
- e) písomná výzva na prevzatie plnenia,
- f) odôvodnené zamietnutie.

2.14. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa podľa § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, ktoré z tých práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 2.13 a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 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. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

2.15. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.16. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

2.17. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

2.18. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2.19. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

- a) ak kupujúci neuplatnil svoje právo zodpovednosti za vady do konca záručnej doby,
- b) ak je vadou mechanické poškodenie produktu spôsobené kupujúcim,
- c) ak vada produktu vznikla používaním v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, prašnosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- d) ak vada produktu vznikla neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti,
- e) ak vada produktu vznikla poškodením nadmerným zaťažovaním,
- f) ak vada produktu vznikla poškodením neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- g) ak vada produktu vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom alebo iným zásahom vyššej moci,
- h) bežným opotrebením produktu (alebo jeho časti) spôsobené používaním.

2.20. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu prostredníctvom elektronickej pošty na adresu **copycentrum@gpmedia.sk**, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť

zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. Subjektami alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na webovom sídli Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

2.21. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

2.22. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 €. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.

### **3. Záverečné ustanovenia**

3.1. Na vzťahy neupravené týmto Reklamačný poriadkom sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákon ako sú zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa, zákon č. 122/2013 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov, zákon č. 391/2015 Z. z. Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

3.2. Tento Reklamačný poriadok nadobúdajú platnosť a účinnosť 13.11.2017.

**Dňa 13. novembra 2017**

**Zodpovedný konateľ spoločnosti:**

.....