

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

VARAHA s.r.o.

Sídlo: Karpatské námestie 10A, Bratislava - mestská časť Rača 831 06, SR

IČO: 55 449 379

DIČ: 2121993247, IČ DPH: SK2121993247

spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.:  
169501/B

Telefónne číslo: +421 905 142 997

E-mail: [info@varaha.eu](mailto:info@varaha.eu)

Bankové spojenie: IBAN: SK54 8330 0000 0024 0258 4458

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Reklamačný poriadok všeobecným spôsobom upravuje všetky právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, pri uplatňovaní a vybavovaní Reklamácie Kupujúceho, týkajúcej sa kvality, nedostatkov a väd vo vzťahu k Tovu. Kupujúci má nárok na Reklamáciu v prípade výskytu väd, či nedostatkov výlučne na Tovu, ktorý mu bol dodaný Predávajúcim.
- 1.2. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP a Zmluvy uzatvorenej medzi Predávajúcim a Kupujúcim.
- 1.3. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky prípady Reklamácie, pokiaľ nie sú dojednané osobitné podmienky, alebo ak osobitný právny predpis neurčuje inak.
- 1.4. Tento Reklamačný poriadok platí predovšetkým vo vzťahu ku Kupujúcim, ktorí sú fyzickými osobami – Spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov. V prípade Kupujúcich, ktorí sú Podnikateľmi, sa na reklamačné konanie vzťahuje tento Reklamačný poriadok primerane, a to okrem iného v nasledovnom rozsahu:
  - a) článok II. tohto Reklamačného poriadku;
  - b) článok III. bod 3.1, 3.2, a 3.4 tohto Reklamačného poriadku;
  - c) článok V. bod 5.1, 5.5, 5.6 a 5.7 tohto Reklamačného poriadku;
  - d) článok VI. tohto Reklamačného poriadku;
  - e) článok VII. tohto Reklamačného poriadku.
- 1.5. Zodpovednosť Predávajúceho voči Kupujúcim, ako aj práva zo zodpovednosti za vady, ktoré prislúchajú Kupujúcemu sa riadi v prípade Kupujúceho – Spotrebiteľa článkom V tohto Reklamačného poriadku, ako aj príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Zodpovednosť Predávajúceho voči Kupujúcim, ako aj práva zo zodpovednosti za vady, ktoré prislúchajú Kupujúcemu sa riadi v prípade Kupujúceho – Podnikateľa článkom VI tohto Reklamačného poriadku a príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi.

## II. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 2.1. Kupujúci je oprávnený uplatniť Reklamáciu **elektronickými prostriedkami (e-mail) na adresu: [info@varaha.eu](mailto:info@varaha.eu)**
- 2.2. Reklamácia musí byť kvalifikovaná, t.j. z Reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, čoho sa domáha a táto musí byť uplatnená bez zbytočného odkladu po tom, čo mal Kupujúci možnosť Tovu prezrieť a/alebo vada vznikla, najneskôr však do uplynutia záručnej doby, ak platné právne predpisy neustanovujú inak.
- 2.3. V Reklamacii Kupujúci uvedie najmä svoje identifikačné údaje a podrobný opis reklamovanej skutočnosti (odôvodnenie Reklamácie), ako aj svoje požiadavky na odstránenie vady a uskutočnenie nápravy. Kupujúci je povinný doložiť k Reklamacii originál faktúry vystavenej Predávajúcim, ktorá preukazuje kúpu Tovu u Predávajúceho. Vo svojom vlastnom záujme je Kupujúci povinný priložiť k Reklamacii všetky doklady preukazujúce skutočnosti ním tvrdené (fotografie väd Tovu a pod.).
- 2.4. V prípade, ak sa na účely posúdenia oprávnenosti Reklamácie vyžaduje osobné a manuálne posúdenie reklamovaného Tovu, je Kupujúci povinný reklamovaný Tovu zaslať ako poistenú zásielku, nie však ako

dobierku, na adresu sídla Predávajúceho: **VARAHA s.r.o., Karpatské námestie 10A, Bratislava - mestská časť Rača 831 06, SR**, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

### III. REKLAMAČNÉ KONANIE

- 3.1. V prípade uplatnenia Reklamácie prostriedkami diaľkovej komunikácie (čiže nie osobne), Predávajúci doručí Kupujúcemu bezodkladne potvrdenie o uplatnení Reklamácie; ak nie je možné takéto potvrdenie o uplatnení Reklamácie doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie; potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
- 3.2. Kupujúci je povinný poskytnúť Predáváčemu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie Reklamácie.
- 3.3. Reklamácia Kupujúceho – Spotrebiteľa bude spravidla vybavená ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) Pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie Reklamácie, najneskôr do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu Reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, tak lehoty na vybavenie Reklamácie podľa tohto bodu Reklamačného poriadku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy Predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu Reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Kupujúci právo (i) od Zmluvy odstúpiť alebo (ii) má právo na výmenu Tovar za nový tovar. Predávajúci je povinný o vybavení Reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim v súlade s článkom II bodom 2.4 tohto Reklamačného poriadku.
- 3.4. Reklamácia Kupujúceho – Podnikateľa bude spravidla vybavená do 30 (tridsiatich) Dní. Ak k prevzatíu predmetu Reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, tak lehoty na vybavenie Reklamácie podľa tohto bodu Reklamačného poriadku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim. Predávajúci je povinný o vybavení Reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim v súlade s článkom II bodom 2.4 tohto Reklamačného poriadku.

### IV. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 4.1. O postupe vybavovania, ako aj o spôsobe vybavovania Reklamácie bude Predávajúci Kupujúceho priebežne informovať.
- 4.2. Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov: (i) vybavenie Reklamácie v celom rozsahu, alebo sčasti, podľa požiadaviek Kupujúceho uvedených v Reklamácii, alebo (ii) iným vhodným spôsobom, alebo (iii) odôvodneným zamietnutím Reklamácie. Predávajúci je povinný písomne zdôvodniť Kupujúcemu dôvody zamietnutia Reklamácie, resp. odmietnutia zodpovednosti za vady Tovar.
- 4.3. Kupujúci – Spotrebiteľ má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením Reklamácie, toto právo treba uplatniť u Predávajúceho najneskôr do 1 (jedného) mesiaca odo dňa ukončenia reklamačného konania, inak právo zanikne. Kupujúcemu – Podnikateľovi takéto právo neprináleží v žiadnom prípade. V prípade uplatnenia Reklamácie zo strany Kupujúceho – Podnikateľa, náklady na uplatnenie Reklamácie (napr. náklady na poštovné) nesie Kupujúci – Podnikateľ v každom prípade samostatne.

### V. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 5.1. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za vady, ktoré má Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 5.2. Ak ide o vadu Tovar, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo požadovať (i) aby bola takéto vada Tovar bezplatne, včas a riadne odstránená, alebo (ii) výmenu Tovar za iný adekvátny tovar, alebo (iii) ak sa vada týka len súčasti Tovar, výmenu tejto súčasti, ak tým Predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady. Predávajúci je oprávnený namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 5.3. Ak ide o vadu Tovar, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo (i) na výmenu Tovar za iný adekvátny tovar, alebo má právo (ii) od Zmluvy odstúpiť. Rovnaké práva má Kupujúci aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší počet väd Tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z Ceny Tovar.

- 5.4 Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré z predmetných práv zo zodpovednosti za vady uplatňuje, pričom svoje rozhodnutie je Kupujúci povinný oznámiť Predávajúcemu spolu s uplatnením Reklamácie, alebo bez zbytočného odkladu po uplatnení Reklamácie, aby mohol Predávajúci určiť spôsob vybavenia Reklamácie.
- 5.5 Predávajúci nezodpovedá za vady Tovar, ktoré (i) vznikli nesprávnym užívaním, starostlivosťou, skladovaním, ošetrovaním, údržbou, zásahom Kupujúceho, alebo mechanickým poškodením Tovar, (ii) o ktorých Kupujúci pri prevzatí Tovar vedel, resp. bol na vyslovene upozornený, (iii) pre ktoré bola poskytnutá zľava z Ceny, (iv) sú spôsobené bežným opotrebením Tovar spôsobeného jeho bežným používaním, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, (v) ktoré vyplývajú z povahy Tovar, ktorého životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia, (vi) pri použití Tovar za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením, (vii) ktoré Kupujúci spôsobil sám, ktoré boli spôsobené neoprávneným a neodborným zásahom, alebo (viii) ktoré vznikli v dôsledku vyššej moci (prírodné javy, záplavy, krupobitie a pod.).
- 5.6 V prípade, ak je súčasťou Zmluvy pri zakúpení Tovar aj návod na údržbu jednotlivého Tovar, a Kupujúci tento návod nedodrží, nemá právo na uplatnenie nárokov z väd Tovar.
- 5.7 Kupujúci – Podnikateľ berie na vedomie, že tento článok Reklamačného poriadku sa na neho nevzťahuje, s výnimkou ustanovení podľa článku I., bod 1.4, písm. c) tohto Reklamačného poriadku. Pre uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady Tovar v prípade Kupujúceho – Podnikateľa platia ďalej osobitné podmienky podľa článku VI. tohto Reklamačného poriadku a príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka, prípadne iných platných právnych predpisov.

## VI. REKLAMÁCIA KUPUJÚCEHO – PODNIKATEĽA

- 6.1. V prípade Kupujúcich, ktorí sú Podnikateľmi sa na reklamačné konanie uplatňujú osobitné podmienky upravené v tomto Reklamačnom poriadku.
- 6.2. Predávajúci nezodpovedá za vady Tovar, o ktorých Kupujúci v čase uzavretia Zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa Zmluva uzavrela, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností Tovar, ktoré Tovar mal mať podľa Zmluvy.
- 6.3. Reklamácie týkajúce sa takého poškodenia Tovar, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí Tovar, je Kupujúci povinný uplatniť voči Predávajúcemu okamžite po ich zistení, najneskôr však v lehote 5 (piatich) Dní.
- 6.4. Kupujúci je oprávnený v rámci uplatnenia Reklamácie požadovať: (i) odstránenie väd dodaním náhradného Tovar za vadný Tovar, (ii) dodanie chýbajúceho Tovar, alebo (iii) odstránenie väd opravou Tovar, ak sú vady odstrániteľné, ak nie je Zmluvnými stranami dojednané inak.
- 6.5. Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov: (i) odovzdaním opraveného výrobku (Tovar), (ii) dodaním chýbajúceho Tovar, (iii) výmenou výrobku (Tovar), pokiaľ to nie je vzhľadom na povahu vady neprimerané, (iv) odôvodneným zamietnutím Reklamácie, alebo (v) iným spôsobom, na ktorom sa Zmluvné strany vzájomne dohodnú.
- 6.6. Náklady na uplatnenie Reklamácie (napr. náklady na poštovné, dopravu) nesie Kupujúci sám.

## VII. ZÁRUKA

- 7.1. Záručná doba je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov, ak platné právne predpisy Slovenskej republiky neustanovujú kratšiu záručnú dobu pre určité druhy tovar, alebo ak pri jednotlivom Tovar nie je uvedené inak.
- 7.2. Záručná doba začína plynúť odo Dňa prevzatia Tovar Kupujúcim. Ak sa skladá Tovar z viacerých častí, ktoré sú dodávané postupne, lehota začína plynúť odo Dňa prevzatia poslednej dodávky Tovar Kupujúcim.
- 7.3. Na žiadosť Kupujúceho je Predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe Tovar.
- 7.4. Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

## VIII. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Kupujúci, ktorý je fyzickou osobou – Spotrebiteľom má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, zaslanú na e-mailovú adresu [info@varaha.eu](mailto:info@varaha.eu), pokiaľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho Reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Predávajúci inak porušil jeho práva. Ak Predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsiatich) Dní odo dňa jej odoslania, Kupujúci má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa príslušných ustanovení Zákona o alternatívnom riešení sporov a pokúsiť sa o dosiahnutie dohody o vyriešení sporu zákonom stanoveným postupom. Alternatívne riešenie sporov sa nevzťahuje na spory s vyčísliteľnou hodnotou nepresahujúcou sumu 20,00 EUR. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Kupujúcim – Spotrebiteľom a Predávajúcim, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmlouvou. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je:

## Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

so sídlom: Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika

email: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) , [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk)

pričom bližšie informácie sú dostupné na <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>, alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam je dostupný na internetovej stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>). Kupujúci môže v prípade Zmluvy uzavretej elektronicky využiť na alternatívne riešenie svojho sporu platformu riešenia sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Všetky ostatné práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho v súvislosti s alternatívnym riešením sporov sa riadia ustanoveniami Zákona alternatívnom riešení sporov.

### IX. SŤAŽNOSTI A PODNETY

- 9.1. Na spôsob a postup vybavovania sťažností a podnetov Kupujúceho sa uplatnia podmienky tohto Reklamačného poriadku primerane.
- 9.2. Kupujúci je oprávnený uplatniť akúkoľvek sťažnosť, alebo podnet, adresovaný Predávajúcemu **elektronickými prostriedkami (e-mail) na adresu: [info@varaha.eu](mailto:info@varaha.eu)**