

Reklamačný poriadok

e- shopu Žilinskej univerzity v Žiline, Fakulty elektrotechniky a informačných technológií
(ďalej len ako „Reklamačný poriadok“)

Článok I. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok sa vydáva v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, 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 - Žilinskej univerzity v Žiline, Fakulty elektrotechniky a informačných technológií, so sídlom Univerzitná 8215/1, 010 01 Žilina, IČO: 00 397 563, ktorá je verejnoprávnou inštitúciou zriadenou zákonom č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách (ďalej len ako „**predávajúci**“).
- 1.2. Kupujúcim je pre účely tohto Reklamačného poriadku spotrebiteľ, t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len ako „**kupujúci**“).
- 1.3. Predávajúci a kupujúci sú ďalej v texte tohto reklamačného poriadku označení spolu len ako zmluvné strany.
- 1.4. Tento Reklamačný poriadok upravuje a vymedzuje práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo záväzkových vzťahov medzi predávajúcim a kupujúcim v súvislosti s uplatňovaním práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru kúpeného od predávajúceho.
- 1.5. Reklamačný poriadok sa nachádza na webovej stránke e-shopu predávajúceho <https://feit.uniza.sk/shop/> (ďalej len „webová stránka“).
- 1.6. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu e-mailom na e-mailovej adrese: feitshop@feit.uniza.sk. Ďalšie kontaktné údaje predávajúceho sú: tel. číslo +421 41 513 2056.

Článok II Podmienky a spôsob uplatnenia a vybavenia reklamácie

- 2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má ním dodávaný tovar a výrobky (ďalej spolu len „**tovar**“) pri prevzatí kupujúcim a ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
- 2.2. V prípade uplatnenia reklamácie kupujúci uvedie v e-maile zaslanom na e-mailovú adresu predávajúceho uvedenú v bode 1.6. nasledovné údaje:
 - dôvod reklamácie (opis vady – odporúča sa aj fotodokumentácia),
 - určenie tovaru, ktorý reklamuje a číslo objednávky,
 - číslo bankového účtu (v prípade, ak kupujúci požaduje vrátenie finančných prostriedkov),
 - navrhovaný spôsob riešenia pri schválenej reklamacii, pričom je možné požadovať:
 - (i) výmenu za iný tovar,
 - (ii) zľavu z kúpnej ceny,
 - (iii) opravu reklamovaného tovaru,
 - (iv) vrátenie finančných prostriedkov.
- 2.3. Ak predávajúci zistí, že nárok na reklamáciu je opodstatnený alebo je na jej posúdenie potrebné mať tovar fyzicky k dispozícii, požiada kupujúceho, aby zásielku odoslal na jeho adresu. Reklamovaný tovar musí byť odoslaný čistý a mechanicky nepoškodený. Reklamácia bude vybavená do 30 pracovných dní od doručenia zásielky. Predávajúci bude kupujúceho o prijatí reklamácie a lehote jej riešenia informovať e-mailom. O spôsobe vybavenia reklamácie informuje predávajúci kupujúceho taktiež e-mailom.

- 2.4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 2.5. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 2.6. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 2.7. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie finančných prostriedkov (kúpnej ceny tovaru). 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 tovar riadne užívať.
- 2.8. Ak ide o iné neodstrániteľné vady má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 2.9. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
- 2.10. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z nárokov uvedených v bode 2.2. si uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 2.11. 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 tovaru za nový tovar.
- 2.12. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 2.13. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho 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.
- 2.14. Odborné posúdenie musí obsahovať: (a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, (b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, (c) popis stavu výrobku, (d) výsledok posúdenia, (e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje tieto náležitosti sa neprihliada.
- 2.15. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy tovaru a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je tovar 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 kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť opätovne; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa opätovného uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Opätovne uplatnenú reklamáciu nemožno v takomto prípade zamietnuť.

- 2.16. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

Článok III Záručná doba

- 3.1. Záručná doba tovaru je 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, pričom začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
- 3.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- 3.3. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.4. V rámci všeobecnej záručnej doby sa reklamácie spravujú zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- 3.5. 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. V prípade, že reklamácia je vybavená výmenou reklamovaného tovaru za nový tovar, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru kupujúcim.

Článok IV Riešenie sporov prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

- 4.1 Spor medzi predávajúcim a kupujúcim (spotrebiteľom a obchodníkom) vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou je možné riešiť taktiež prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**ARS**“). Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 4.2 Alternatívne riešenie sporov a jeho podmienky upravuje zákon NR SR č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“). Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
- 4.3 Spotrebiteľ sa tak môže obrátiť na subjekt alternatívneho riešenie sporov, ktorým je napr. Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný subjekt zapísaný do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, pričom zoznam je dostupný na internetovej stránke www.mhsr.sk (ďalej len „subjekt ASR“). Bližšie informácie sú dostupné na webových stránkach:
<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
- 4.4 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa ustanovenia § 12 zákona o ARS. Spotrebiteľ môže v prípade sporov týkajúcich sa záväzkov z kúpnych zmlúv a zmlúv o službách online využiť aj platformu alternatívneho riešenia sporov on-line na základe nariadenia EP a Rady EÚ č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online (tzv. „**platforma RSO**“), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu online a ktorá je dostupná na webovej adrese:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

- 4.5 Alternatívne riešenie sporov môže v zmysle ustanovenia § 2 zákona o ARS 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 je bezodplatné, avšak oprávnená právnická osoba ARS môže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu vo výške maximálne päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.

Článok V **Záverečné ustanovenia**

- 5.1 Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť Reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia jeho zverejnením na webovej stránke.
- 5.2 Tento reklamačný poriadok je platný od 10.05.2021

V Žiline, dňa 10.05.2021