

Reklamačný poriadok

1. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku vrátane poskytnutej záruky sa vzťahujú výlučne na Tovar resp. nároky z väd Tovar, ktorý bol zakúpený spotrebiteľom v elektronickom obchode www.pewas.sk predávajúceho P e W a S s.r.o.
2. Práva a povinnosti vyplývajúce z uplatnenia nárokov z väd Tovar, 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. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu, Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá ani za vady Tovar, na ktoré bol spotrebiteľ pri uzatváraní Zmluvy upozornený.
5. Na Tovar je spotrebiteľovi poskytnutá záručná doba 24 mesiacov, ibaže je na Tovare vyznačený iný dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti.
6. Záručná doba začína plynúť od prevzatia Tovar, spotrebiteľom.
7. Za vadu Tovar sa nepovažuje zmena vlastnosti Tovar, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho použitia, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je Tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.
8. Ak má reklamovaný Tovar odstrániteľnú vadu, má spotrebiteľ právo na:
 - a) bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady,
 - b) výmenu Tovar alebo súčasti Tovar, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady,
 - c) výmenu Tovar, ak spotrebiteľ pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže Tovar riadne užívať.
9. Ak má reklamovaný Tovar neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu Tovar alebo odstúpenie od Zmluvy.
10. Ak má reklamovaný Tovar neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny Tovar.
11. Vady Tovar musí spotrebiteľ uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako ich zistil.
12. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady Tovar uplatňuje spotrebiteľ u Predávajúceho poštou spolu s kópiou daňového dokladu a uvedením dôvodu reklamácie zaslanou na adresu Tomášikova 19, 821 02 Bratislava. Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady Tovar – reklamáciu sa považuje okamih doručenia reklamovaného Tovar spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom Predávajúcemu.
13. Pri uplatnení zodpovednosti za vady Tovar je spotrebiteľ povinný preukázať, že reklamovaný Tovar zakúpil u Predávajúceho.
14. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie spotrebiteľa poučiť o jeho právach vyplývajúcich z uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady Tovar v záručnej dobe podľa Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, určí Predávajúci 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 Tovar 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 Tovar za nový Tovar.
15. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný Tovar kompletný, vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Lehota pre vybavenie reklamácie nezačne plynúť skôr, ako je Predávajúcemu doručený reklamovaný Tovar.
16. Ak spotrebiteľ reklamáciu Tovar uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia Zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe písomného vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len ako „odborné posúdenie“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie Tovar ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením Tovar. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúce zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
17. Ak spotrebiteľ reklamáciu Tovar uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia Zmluvy a Predávajúci ju zamietol, v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže spotrebiteľ zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ Tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia Tovar, 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 reklamovanú vadu Tovar, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia Tovar záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie Tovar, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

18. Reklamácia sa považuje za vybavenú ukončením reklamačného konania, teda odovzdaním opraveného Tovar, výmenou Tovar, vrátením kúpnej ceny Tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar, alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
19. O tom, že reklamácia bola vybavená a akým spôsobom, je Predávajúci povinný informovať spotrebiteľa, a to na e-mailovú adresu uvedenú pri reklamacii alebo prostredníctvom iných kontaktných údajov, podľa ktorých bude možné spotrebiteľa upozorniť na vybavenie reklamácie. Predávajúci v tomto oznámení uvedie lehotu pre vyzdvihnutie reklamovaného Tovar. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
20. Spotrebiteľ má nárok na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vadu.
21. Nárok na uplatnenie záruky u Predávajúceho spotrebiteľom zaniká:
 - a) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo Tovar,
 - b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí Tovar,
 - c) uplynutím záručnej doby Tovar,
 - d) mechanickým poškodením Tovar spôsobeným spotrebiteľom,
 - e) používaním Tovar v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o Tovar,
 - g) poškodením Tovar nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
 - h) poškodením Tovar neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
 - i) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
 - j) zásahom do Tovar k tomu neoprávnenej osoby.

Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že jeho reklamáciu Predávajúci nevybavil v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo inak porušil jeho práva môže podľa zákona 391/2015 Z.z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
2. 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.
3. 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 alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je dostupný na www.mhsr.sk.
4. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-soi>.
5. 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>.
6. 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.