

## **Reklamačné podmienky obchodnej spoločnosti Commander Services s.r.o.**

So sídlom Žitná 23, 831 06, Bratislava zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: sro, vložka: 123562/B

**Reklamačné podmienky internetového obchodu [www.shop.commander.sk](http://www.shop.commander.sk)**

### **Predávajúci a prevádzkovateľ e-shopu:**

Commander Services s.r.o.

Sídlo: Žitná 23, 831 06, Bratislava

Zodpovedná osoba: Miroslav Bielčík

Telefonický kontakt: +421 553 333 330

Mailový kontakt: [shop@commander.sk](mailto:shop@commander.sk)

### **Spotrebiteľ/kupujúci:**

Fyzická (ďalej len "spotrebiteľ"), alebo právnická osoba (ďalej len "podnikateľ"), ktorá kúpila tovar z nášho internetového obchodu, e-shopu.

## **Čl. I**

### **Všeobecné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) predávajúceho Commander Services s.r.o., so sídlom Žitná 23, 831 06, Bratislava, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava, oddiel: sro, vložka: 123562/B a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamácií tovaru nadobudnutého od predávajúceho.
2. Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.
3. Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.

## **Čl. II.**

### **Reklamačné podmienky**

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený len o predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. V prípade ak vlastnícke právo ešte neprešlo k predávajúceho na kupujúceho, kupujúci si v zmysle platnej legislatívy reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
3. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd a musí zodpovedať platným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
4. **Kontrola pri prevzatí tovaru:**

## Reklamačné podmienky obchodnej spoločnosti Commander Services s.r.o.

- Kupujúci, je povinný, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá je napr. neúplná alebo poškodená.
- Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite nafotiť a oznámiť e-mailom na adresu: [reklamacie-shop@commander.sk](mailto:reklamacie-shop@commander.sk), a to najneskôr do 24 hodín odo dňa prevzatia zásielky. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

### 5. Uplatnenie reklamácie:

Miestom pre uplatnenie reklamácie je sídlo spoločnosti na adresu Commander Services s.r.o., Žitná 23, 831 06, Bratislava. Kupujúci môže vadný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky predávajúceho na náklady kupujúceho. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby na reklamačnom protokole a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru.

Odporúčania predávajúceho:

- Zásielku nezasielať formou dobierky, nakoľko takáto zásielka nebude predávajúcim prevzatá
- Poistiť zásielku pre prípad poškodenia počas prepravy tovaru, nakoľko ak bude zásielka pri preprave poškodená, predávajúci nenesie za poškodenie žiadnu zodpovednosť.
- Priložiť vyplnený reklamačný protokol, ktorý je pre kupujúceho k dispozícii na webovej stránke predávajúceho. Reklamačný protokol si môžete stiahnuť [TU](#).

Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená tretia osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.

V prípade ak sa jedná o reklamovanie služby, ktorá bola súběžne so zakúpením zariadenia kupujúcim objednaná, je možné reklamáciu riešiť a reklamačný protokol zaslať na Help-desk predávajúceho.

### 6. Záručná doba

Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky. Pre fyzické osoby, nepodnikateľov je na zakúpený tovar poskytovaná **záruka 24 mesiacov**, pokiaľ nie je uvedené inak/ ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru/. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty

Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predĺženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

## Reklamačné podmienky obchodnej spoločnosti Commander Services s.r.o.

**Záručná doba pre firemných zákazníkov:** Pri všetkých tovaroch kupovaných firemnými zákazníkmi, na základe obchodného vzťahu, (v zmysle Obchodného zákonníka) je záručná doba označovaná ako „záruka za akosť“ stanovená predávajúcim na 24 mesiacov (slovom: dvadsaťštyri mesiacov). Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

Záručná doba začína plynúť dňom osobného prevzatia tovaru spotrebiteľom alebo ním poverenou osobou. Pre kupujúcich - právnické osoby (podnikateľov, obch. spoločnosti, inštitúcie) sa záručná doba riadi prísl. ustanoveniami Obchodného zákonníka.

Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamacii. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Záruka sa vzťahuje na tovar, ktorý vykazuje chyby zavinené výrobcom, dodávateľom alebo predávajúcim a bol zakúpený u predávajúceho.

Zodpovednosť za vady sa nevťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:

- k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
- nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru,
- zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
- používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
- Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živelnej pohrome.
- Zodpovednosť za vady sa nevťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované.

Predávajúci má právo odmietnuť prijatie tovaru do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar a/alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru k reklamačnému konaniu.

### CI. III

#### Spôsob vybavenia reklamácie

1. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len "rozpor s kúpnu zmluvou"), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho, buď výmenou veci, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak. Zhodou s kúpnu zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odovzdá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu odovzdávacom množstve,

## Reklamačné podmienky obchodnej spoločnosti Commander Services s.r.o.

miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

2. Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie; ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
3. V prípade oprávnenej reklamácie vady tovaru, uplatnenej počas záručnej doby postupuje predávajúci nasledovne:
  - 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.
  - 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, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
  - 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 a teda právo na vrátenie plnej kúpnej ceny.
  - 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.
  - Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.  
Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúcim poskytnutej primeranej lehote, zvolí ho predávajúci.

#### 4. Reklamácia nebude uznaná za oprávnenú, ak:

- pri osobnom odbere kupujúci prevzal tovar napriek zrejmej vade, na ktorú bol predávajúcim upozornený
  - uplynula záručná doba
  - spotrebiteľ nereklamoval vadu písomne, neuviedol popis a prejav vady a nepredložil originál dokladu o nákupe
  - nebol zakúpený v našom internetovom obchode
  - bol tovar neprimerane opotrebovaný, nesprávne zapojený a pod.
  - sa uplatňuje na poškodenú časť tovaru alebo tovar ako celok, na ktorý bola poskytnutá zľava a spotrebiteľ bol na túto vadu upozornený
  - Nárok na uplatnenie záruky **zaniká aj** v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky ako aj pri neodbornej manipulácii s tovarom, prípadne pôsobením vonkajších udalostí, ktoré nemajú svoj pôvod v konaní účastníkov zmluvy a ich vznik nemohli nijako ovplyvniť.
5. Keď je kupujúcim fyzická osoba-spotrebiteľ, o reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť v deň odoslania reklamovaného tovaru poštou alebo kuriérom na adresu predávajúceho. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodní zákonník.

## **Reklamačné podmienky obchodnej spoločnosti Commander Services s.r.o.**

6. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
7. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.
8. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho. Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete že obal je nepoškodený. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

### **Cl. IV.**

#### **Záverečné ustanovenia**

1. **Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku.**

V Bratislave, dňa 01.11.2020