

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

spoločnosti Kancelária 24h s.r.o.  
so sídlom Šulekova 2, 811 06 Bratislava  
IČO: 46493000

zap. v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka 78530/B

pre predaj tovaru prostredníctvom internetového obchodu  
umiesteného na internetovej adrese [www.kancelaria24h.sk](http://www.kancelaria24h.sk)  
(ďalej len „kancelaria24h.sk“)

### **Čl. I**

#### **Úvodné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky, spôsob a miesto vybavovania reklamácií a tiež vzájomné práva a povinnosti spoločnosti Kancelária 24h s.r.o. a kupujúceho v rámci reklamačného konania.
2. Kupujúcim sa rozumie fyzická osoba - spotrebiteľ (t.j. osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) a podnikateľ, (ktorým je fyzická osoba – podnikateľ, (t.j. osoba, ktorá koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti) a právnická osoba).
3. Tento Reklamačný poriadok sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak je zmluvnou stranou kúpnej zmluvy uzatvárajúcej so spoločnosťou Kancelária 24h s.r.o. spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené Reklamačným poriadkom zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a ďalej zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. Ak je zmluvnou stranou kúpnej zmluvy uzatvárajúcej so spoločnosťou Kancelária 24h s.r.o. podnikateľ, riadia sa vzťahy neupravené Reklamačným poriadkom zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

### **Čl. II**

#### **Uplatnenie reklamácie**

1. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu buď písomne na adrese sídla spoločnosti Kancelária 24h s.r.o. Šulekova 2, 811 06 Bratislava alebo elektronicky na e-mailovej adrese: [reklamacie@kancelaria24h.sk](mailto:reklamacie@kancelaria24h.sk) (do predmetu mailu treba uviesť "REKLAMÁCIA - FA (číslo)" a do prílohy mailu priložiť vyplnený formulár s názvom "Reklamačný formulár", ktorý je k dispozícii na stiahnutie na webovej stránke [www.kancelaria24h.sk](http://www.kancelaria24h.sk) ) alebo vyplnením a odoslaním reklamačného formulára zverejneného na webovej adrese: <https://www.kancelaria24h.sk/website/reklamacny-formular/> . Kupujúci je povinný popísať vadu a zvoliť nárok zodpovednosti za vady.
2. V rámci uplatnenia reklamácie je spotrebiteľ povinný vytknúť vadu tovaru a zvoliť nárok zodpovednosti za vady. Predávajúci vydá spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia je požadovaný; ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie zašle predávajúci na mailovú adresu kupujúceho. Predávajúci je na základe rozhodnutia spotrebiteľa o nároku zo zodpovednosti za vady, 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 výrobku, 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. Kancelária 24h s.r.o. je povinná vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3. Pri uplatnení reklamácie musí Kupujúci preukázať, že reklamovaný tovar bol zakúpený u Predávajúceho, a to originálom predajného dokladu (faktúra, kúpna zmluva).
4. Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu. Taktiež nie možné reklamovať vadu, pre ktorú bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny alebo o ktorej kupujúci vedel pri uzatvorení kúpnej zmluvy.
5. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácii nebránia všeobecné zásady hygieny. Kupujúci je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Kancelária 24h s.r.o. je oprávnená odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady všeobecnej hygieny.

### Čl. III

#### Nároky kupujúceho – podnikateľa zo zodpovednosti za vady

1. Spoločnosť Kancelária 24h s.r.o. zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho – podnikateľa, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Kancelária 24h s.r.o. poskytuje kupujúcemu podnikateľovi záruku za akosť, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak obvyklý účel alebo, že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti. Záručná doba je 5 rokov a začína plynúť odo dňa dodania tovaru kupujúcemu - podnikateľovi.
2. Tovar má vady, pokiaľ nie je odovzdaný kupujúcemu - podnikateľovi v dohodnutom množstve, kvalite a vyhotovení. Ak nie sú akosť a prevedenie dojednané, plní predávajúci v akosti a prevedení pre účel zjavný zo zmluvy, inak pre účel obvyklý. Pri určení akosti alebo vyhotovení podľa dohodnutého vzorku alebo predlohy musí tovar kvalitou alebo vyhotovením zodpovedať vzorke alebo predlohe. Za vadu sa považuje aj dodanie iného tovaru. Za chybu sa považujú aj vady v dokladoch potrebných pre užívanie tovaru.
3. Kupujúci nemá práva z vadného plnenia, ak ide o vadu, o ktorej kupujúci – podnikateľ vedel už pri uzatvorení zmluvy.
4. Kupujúci je povinný dodaný tovar prezrieť čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare na kupujúceho – podnikateľa.
5. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená kúpna zmluva podstatným spôsobom, má kupujúci právo:
  - a. na odstránenie vady dodaním nového tovaru bez vady alebo dodaním chýbajúceho tovaru,
  - b. na odstránenie vady opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné
  - c. na primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
  - d. odstúpiť od zmluvy.
6. Kupujúci – podnikateľ oznámi predávajúcemu, aké právo si zvolil pri oznámení vady alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Vykonanú voľbu nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho; to neplatí, ak kupujúci žiadal opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná. Ak predávajúci neodstráni vady v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi kupujúcemu - podnikateľovi, že vady neodstráni, môže kupujúci požadovať namiesto odstránenia vady primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo môže od zmluvy odstúpiť. Pokiaľ kupujúci nezvolí svoje právo včas, má práva ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
7. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená kúpna zmluva nepodstatným spôsobom, má kupujúci právo na odstránenie vady tovaru a dodanie chýbajúceho tovaru alebo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

#### **Čl. IV**

#### **Nároky kupujúceho – spotrebiteľ'a zo zodpovednosti za vady**

1. Kancelária 24h s.r.o. zodpovedá kupujúcemu - spotrebiteľ'ovi za to, že dodaný tovar je bez väd, že sa zhoduje s označením a propagáciou tovaru popisujúcim jeho vlastnosti, účel a akosť.
2. Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe vada, má kupujúci – spotrebiteľ právo túto vadu reklamovať. Záručná doba je 5 rokov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim - spotrebiteľ'om.
3. Kupujúci – spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv podľa § 622-623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje.
4. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré možno opravou odstrániť bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.
5. V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka v prípade výskytu odstrániteľnej vady má kupujúci - spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Kupujúci – spotrebiteľ tiež môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru za nový tovar, pokiaľ tým spoločnosti Kancelária 24h s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom k cene tovaru, alebo závažnosti vady.
6. Spoločnosť Kancelária 24h s.r.o. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
7. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci – spotrebiteľ v zmysle § 623 Občianskeho zákonníka právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu - spotrebiteľ'ovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci - spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
8. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci - spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 5.10.2020