

# Reklamačný poriadok

## Článok I. Úvodné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok upravuje vzťah medzi Kupujúcim a Obchodníkom, ktorým je spoločnosť **BUZGÓ, s.r.o.**, so sídlom 165, 049 45 Krásnohorská Dlhá Lúka, IČO: 52 366 456, DIČ: 2121002455, IČ DPH: SK2121002455, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č.: 46282/V, email: info@buzgo.sk, tel. číslo: +421 903 643 648, (ďalej len „**Obchodník**“) ako aj ich vzájomné práva a povinnosti vyplývajúce im z Kúpnej zmluvy (ďalej len „**Zmluva**“), ktorej predmetom je predaj tovarov a/alebo služieb prostredníctvom internetového obchodu Obchodníka, ktorý je prevádzkovaný na webovom sídle <http://buzgo.sk/sk/>.

## Článok II. Všeobecné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**Obchodné podmienky**“), ktoré sú zverejnené na webovom sídle internetového obchodu Obchodníka <http://buzgo.sk/sk/>.
2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje iba na vzťah medzi Obchodníkom a Kupujúcim, ktorý je v postavení spotrebiteľa.
3. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje iba na zakúpené produkty, ktoré sú predmetom Zmluvy uzatvorenej medzi Kupujúcim a Obchodníkom, ktorá bola uzatvorená prostredníctvom internetového obchodu Obchodníka.
4. Tento Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so všeobecne platnými a záväznými právnymi predpismi, ktoré sa vzťahujú na vzťah medzi Obchodníkom a Kupujúcim.
5. Predaný produkt musí byť v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami. Pri produkte s digitálnymi prvkami musia spĺňať dohodnuté požiadavky a všeobecné požiadavky aj digitálny obsah a digitálna služba bez ohľadu na to, či ich dodáva alebo poskytuje Obchodník alebo iná osoba.
6. Predaný produkt je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak
  - zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzenými v Zmluve,
  - je vhodný na konkrétny účel, s ktorým Kupujúci oboznámil Obchodníka najneskôr pri uzatvorení Zmluvy a s ktorým Obchodník súhlasil,
  - vyznačuje sa v Zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „**Funkčnosť**“),
  - vyznačuje sa v Zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom, s ktorými sa produkt rovnakého druhu bežne používa, bez potreby zmeny predaného produktu, hardvéru alebo softvéru (ďalej len „**Kompatibilita**“), a v Zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom

alebo softvérom odlišnými od tých, s ktorými sa produkt rovnakého druhu bežne používa (ďalej len „**Interoperabilita**“),

- vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v Zmluve,
- je dodaný so všetkým príslušenstvom vymedzeným v Zmluve,
- je dodaný s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v Zmluve,
- sú dodané aktualizácie vymedzené v Zmluve, ak ide o produkt s digitálnymi prvkami.

7. Predaný produkt je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak

- je vhodný na všetky účely, na ktoré sa produkt rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
- zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré predávajúci sprístupnil Kupujúcemu pred uzatvorením Zmluvy,
- je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže Kupujúci dôvodne očakávať,
- je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (ďalej len „**Životnosť**“), aké sú bežné pre produkt rovnakého druhu a aké môže Kupujúci dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predaného produktu a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie Obchodníka alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii produktu alebo na jeho označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ produktu, dovozca produktu na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá označuje za výrobcu tým, že na produkt umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie.

8. Produkt nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak Obchodník pri uzatvorení Zmluvy výslovne oboznámil Kupujúceho, že určitá vlastnosť produktu nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a Kupujúci s nesúladosťou výslovne a osobitne súhlasil.

### **Článok III.**

#### **Záručná doba a záručné podmienky**

1. Kupujúci spotrebiteľ má právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady v lehote do 24 mesiacov odo dňa, kedy produkt u Obchodníka zakúpil.
2. Kupujúci podnikateľ má právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady v lehote do 12 mesiacov odo dňa, kedy produkt u Obchodníka zakúpil, ak nie je v záručnom liste uvedená iná lehota. Vzťah medzi Kupujúcim podnikateľom a Obchodníkom sa spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č.513/1991 Zb. Obchodný zákonník.
3. Záručná doba začína plynúť dňom, kedy Kupujúci prevezme produkt.

4. Záručná doba neplynie počas doby, kedy Kupujúci nemohol používať produkt z dôvodu záručnej opravy.
5. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného produktu a hodnoty, ktorú by produkt mal, ak by bol bez väd.
6. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie produktu, ktoré vzniklo v dôsledku
  - mechanického poškodenia produktu,
  - používaním produktu, ktoré je v rozpore s požiadavkami na používanie produktu a všeobecnými zásadami používania produktu,
  - neodborným zaobchádzaním s produktom,
  - značným zanedbaním starostlivosti o produkt, pri vade, pri ktorej by sa dalo správnou starostlivosťou predísť,
  - prírodných živlov a vyššou mocou.

#### **Článok IV. Zodpovednosť Obchodníka**

1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaný produkt v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do 24 mesiacov odo dňa dodania produktu.
2. Ak je predmetom kúpny produkt s digitálnymi prvkami, pri ktorom sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, Obchodník zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas 24 mesiacov odo dňa dodania produktu s digitálnymi prvkami.
3. Pri použitom produkte sa môže Obchodník s Kupujúcim dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti Obchodníka za vady. Táto doba však nesmie byť kratšia ako 12 mesiacov.
4. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou produktu, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak
  - montáž alebo inštalácia bola súčasťou Zmluvy a bola vykonaná Obchodníkom alebo na jeho zodpovednosť, alebo
  - montáž alebo inštalácia, ktorú mal vykonať Kupujúci, vykonal Kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol Obchodník alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
5. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby určenej v Článku IV ods. 1 až 3, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal produkt už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou produktu alebo vady.

6. Ak je predmetom kúpy produkt s digitálnymi prvkami, pri ktorom sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, Obchodník nesie dôrazné bremeno, že digitálny obsah dodal alebo digitálnu službu poskytol bez väd počas doby určenej v Článku IV ods.2.
7. Obchodník nezodpovedá za vadu produktu s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie, ak si Kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a
  - Obchodník oboznámil Kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
  - Nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie Kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.

## **Článok V. Práva a povinnosti Kupujúceho**

1. Kupujúci má právo odstúpiť od Zmluvy v lehote do 14 dní odo dňa
  - prevzatia produktu,
  - uzatvorenia Zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby,
  - uzatvorenia Zmluvy o dodávaní vody, ktorá nie je na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a Zmluvy o dodávke a odbere tepla,
  - uzatvorenia Zmluvy o dodaní digitálneho obsahu, ktorý Obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči.
2. Kupujúci má právo na odstránenie vady opravou, výmenou, primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od Zmluvy odstúpiť.
3. Kupujúci má právo odstúpiť od Zmluvy, ktorej predmetom je dodanie produktu, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od Zmluvy.
4. Kupujúci má právo odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si Obchodník nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže Kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplacením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností Obchodníka.
5. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou produktu alebo opravou produktu. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal produkt bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Kupujúcemu značné ťažkosti.
6. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu produktu, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

7. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má Kupujúci právo odstúpiť od Zmluvy. Kupujúci má právo odstúpiť od Zmluvy pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže produkt riadne užívať.
8. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od Zmluvy aj bez poskytnutia primeranej lehoty, ak
  - obchodník produkt neopravil ani nevymenil,
  - obchodník odmietol odstrániť vadu, ak oprava ani výmena nie sú možné,
  - produkt má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene produktu,
  - vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Zmluvy,
  - Obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Kupujúceho.
9. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevyklučuje právo Kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.
10. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých produktov, Kupujúci má právo odstúpiť len vo vzťahu k vadnému produktu. Vo vzťahu k ostatným produktom môže odstúpiť od Zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné produkty bez vadného produktu.
11. Kupujúci je povinný po odstúpení od Zmluvy alebo jej časti vrátiť produkt Obchodníkovi na náklady Obchodníka. Obchodník zabezpečí odstránenie produktu, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak Obchodník produkt v primeranej lehote neodstráni, môže Kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie produktu Obchodníkovi na náklady a nebezpečenstvo Obchodníka.
12. Kupujúci je povinný v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy zaslať produkt späť alebo odovzdať produkt Obchodníkovi alebo osobne určenej osobe Obchodníkom na prevzatie produktu; to neplatí, ak Obchodník navrhne, že si produkt vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak Kupujúci odošle tovar Obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.
13. Kupujúci nemá právo odstúpiť od Zmluvy, ak sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Obchodník.
14. Kupujúci pri odstúpení od Zmluvy znáša len náklady na vrátenie produktu Obchodníkovi alebo osobne určenej Obchodníkom na prevzatie produktu; to neplatí ak Obchodník súhlasil, že náklady bude znášať sám alebo ak Obchodník neinformoval Kupujúceho o takomto znášaní nákladov.

15. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty produktu, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s produktom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti produktu; to neplatí, ak Obchodník neinformoval Kupujúceho o práve odstúpiť od Zmluvy.
16. Kupujúci má právo po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie odstúpiť od Zmluvy.

## **Článok VI.**

### **Práva a povinnosti Obchodníka**

1. Obchodník má právo odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa Článku V ods.5 druhej vety.
2. Obchodník je povinný opraviť alebo vymeniť produkt v primeranej lehote, ktorou sa rozumie čas najkratší, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu produktu s prihliadnutím na povahu produktu a povahu a závažnosť vady po tom, čo Kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Kupujúcemu s ohľadom na povahu produktu a účel, na ktorý Kupujúci produkt požadoval.
3. Obchodník je povinný po odstúpení od Zmluvy vrátiť Kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr v lehote do 14 dní odo dňa vrátenia produktu Obchodníkovi alebo po preukázaní, že Kupujúci zaslal produkt Obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
4. Obchodník vráti kúpnu cenu Kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak Kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Obchodník.
5. Obchodník nie je povinný pri odstúpení od Zmluvy vrátiť Kupujúcemu platby pred tým, ako mu je produkt doručený, alebo kým Kupujúci nepreukáže zaslanie produktu späť Obchodníkovi, ibaže Obchodník navrhne, že produkt vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby.
6. Obchodník nemá právo na náhradu škodu spôsobenú bežným opotrebením produktu a na odplatu za bežné užívanie produktu pred odstúpením od Zmluvy.
7. Pri odstránení vady výmenou produktu nemá Obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním produktu a na odplatu za bežné užívanie produktu pred jeho výmenou.

## **Článok VII. Uplatnenie reklamácie**

1. Kupujúci má právo uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu v lehote do dvoch mesiacov odo dňa zistenia vady, najneskôr však v lehote ustanovenej podľa Článku IV. ods.1 až 3.
2. Obchodník poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady (ďalej len „**Potvrdenie**“) bezodkladne po vytknutí vady Kupujúcim. Obchodník v Potvrdení uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni, pričom oznámená lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa, kedy bola Obchodníkovi vada vytknutá, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.
3. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu osobne alebo v písomnej forme v ktorejkoľvek prevádzke Obchodníka alebo písomnou formou na adrese Obchodníka

**BUZGÓ, s.r.o.**

**165**

**049 45 Krásnohorská Dlhá Lúka**

4. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj prostredníctvom elektronických pomôcok zaslaním Reklamačného formuláru (ďalej len „**Formulár**“), ktorý si môže Kupujúci stiahnuť na webovom sídle internetového obchodu Obchodníka.
5. Ak Kupujúci uplatňuje reklamáciu prostredníctvom elektronických pomôcok je povinný zaslať s vyplneným Formulárom zaslať aj fotografický alebo audiovizuálny záznam produktu, v ktorom zaznamená vzniknutú vadu.
6. Kupujúci je povinný doručiť spolu s reklamovaným produktom aj všetku dokumentáciu potrebnú pre riadne uplatnenie reklamácie, Obchodník Kupujúceho vyzve prostredníctvom elektronických pomôcok na doplnenie tejto dokumentácie. Ak Kupujúci ani po opakovaných výzvach nereaguje, Obchodník má právo reklamáciu zastaviť a produkt vrátiť na náklady Kupujúceho späť Kupujúcemu.
7. Kupujúci je povinný pri uplatňovaní si práva na reklamáciu zabaliť reklamovaný produkt takým spôsobom, aby sa predišlo vzniku akejkoľvek škody na reklamovanom a posielanom produkte.
8. Ak Obchodník odmietne zodpovedať za vady, musí dôvody odmietnutia písomne oznámiť Kupujúcemu. Ak Kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou, autorizovanou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vady, môže Kupujúci vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku a odborného stanoviska má Kupujúci právo žiadať od Obchodníka v lehote do 2 mesiacov.

## Článok VIII.

### Reklamačné konanie a prevzatie reklamovaného produktu

1. Reklamačné konanie (ďalej len „**Konanie**“) začína dňom, kedy si Kupujúci uplatní právo na reklamáciu u Obchodníka, a to ktorýmkoľvek zo spôsobov uvedených v Článku VII ods.3 a 4.
2. Ak nie je možné vybaviť reklamáciu na mieste, Obchodník vydá Kupujúcemu potvrdenie o prevzatí reklamácie, v ktorom sú uvedené všetky podstatné údaje pre reklamáciu, ktorými je identifikácia Obchodníka a Kupujúceho, názov, množstvo, stav, opis vady reklamovaného produktu a právo uplatňované Kupujúcim.
3. Obchodník v potvrdení o prevzatí reklamácie určí predpokladanú dobu vybavenia reklamácie. Reklamačné konanie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Kupujúcim. To neplatí, ak z objektívnych dôvodov, ktoré Obchodník nevie ovplyvniť sa lehota predĺži, pričom je povinný o takomto predĺžení informovať Kupujúceho bez zbytočného odkladu.
4. Doba, počas ktorej prebieha reklamačné konanie sa nezapočítava do záručnej doby.
5. Obchodník po vybavení reklamácie vydá potvrdenie o vybavení reklamácie a následne informuje Kupujúceho o vybavení reklamácie prostredníctvom elektronických pomôcok, primárne prostredníctvom emailu, pričom Kupujúceho informuje o spôsobe prevzatia alebo doručenia produktu.
6. Kupujúci je povinný po vybavení reklamácie prevziať reklamovaný produkt.
7. Obchodník dodá opravený alebo nahradený produkt Kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Kupujúci dodal vadný produkt, ak sa nedohodli inak.
8. Ak Kupujúci neprevezme produkt v lehote do 6 mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže Obchodník produkt predať. Ak ide o produkt väčšej hodnoty, Obchodník Kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie produktu. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí Kupujúcemu výťažok z predaja produktu po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak Kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji produktu.
9. Obchodník môže produkt na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Obchodník účelne vynaložil na úschovu produktu, a nákladov, ktoré by Obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.



## **Článok X. Záverečné ustanovenia**

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na webovom sídle internetového obchodu Obchodníka, t.j. dňa 27.10.2024.
2. Obchodník si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo aktualizovať tento Reklamačný poriadok. Akékoľvek zmeny tohto Reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia na webovom sídle internetového obchodu Obchodníka. Oznamovacia povinnosť, ktorá vzniká Obchodníkovi v súvislosti s prijatím nového Reklamačného poriadku sa pokladá za splnenú dňom zverejnenia podľa predošlej vety.
3. Vzťahy zmluvných strán, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom sa spravujú právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, ktoré sa vzťahujú na vzťah medzi Obchodníkom a Kupujúcim.
4. V prípade ak sa akékoľvek ustanovenie tohto Reklamačného poriadku stane neplatným alebo neúčinným, nemá to za následok neplatnosť celého Reklamačného poriadku ale iba konkrétneho dotknutého ustanovenia.