

## **ÚVOD**

Reklamačný poriadok upresňuje postup zákazníka a spoločnosti Digitalpartners PLUS s.r.o., ktorá prevádzkuje eshop [www.pobalsa.sk](http://www.pobalsa.sk) v prípade, že napriek všetkému nášmu úsiliu vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu reklamácie. Ďalej už iba ako "spoločnosť".

## **ČLÁNOK I PREVENCIA**

### **Bod č. 1:**

Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedali potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie a materiálové zloženie.

### **Bod č. 2:**

Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu, preťažovanie tovaru atď.

### **Bod č.3:**

Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, tj. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a udržiavaní, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

## **ČLÁNOK II ZÁKLADNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE**

### **Bod č. 1:**

Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe chyba, má zákazník právo túto chybu reklamovať. Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia.

Ak sa chyba vyskytne v rámci 14-dňovej lehoty na vrátenie tovaru je nutné zahájiť reklamačný proces. V rámci 14-dňovej lehoty môže byť vrátený len plne funkčný, nepoužívaný a v pôvodnom stave.

### **Bod č. 2:**

Chybou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného, alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, alebo nevhodná technológia, prípadne nevhodné konštrukčné riešenie.

### **Bod č. 3:**

Spoločnosť zodpovedá za chyby, ktoré má predaný, alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím prezrieť a skontrolovať. Spoločnosť od nasledujúceho dňa po prevzatí tovaru kupujúcim nezodpovedá za chyby tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru, alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke.

**Bod č. 4:**

Za chybu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby a to najmä v dôsledku:

- opotrebenia (napr. zipsu, rukoväte, lem)
- preťažovania (napr. nedodržanie nosnosti produktu)
- nesprávneho resp. nevhodného používania
- zabudnutého hesla na zámku produkt, alebo "samovoľného prekódovania zámku"
- prirodzených zmien materiálov
- akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou
- neodbornej opravy, alebo svojvoľného zásahu do tovaru

**Za chybu nemožno považovať mechanické poškodenie tovaru ako je prasknutie, poškrabanie, pokrčenie, zlomenie produktu, poškodenie leteckou spoločnosťou, letiskom, alebo strata časti produktu a v týchto prípadoch záruka na produkt automaticky zaniká.**

**Bod č. 5:**

Zákazník berie na vedomie, že obrázky na webovej stránke sú ilustračné a rozdiel medzi skutočnou farbou a zobrazením v internetovom obchode nie je vadou výrobku.

Zákazník taktiež berie na vedomie, že spoločnosť si vyhradzuje použiť toleranciu +-1 až 2 cm na všetky produkty a rozdiel medzi skutočným rozmerom a deklarovanejším v internetovom obchode nepredstavuje chybu produktu.

**Bod č. 6:**

Reklamačný proces je možné začať, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácii nebránia obecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar očistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Spoločnosť Digitalpartners PLUS s.r.o. je oprávnená odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obcej hygieny.

**Bod č. 7:**

Zákazník je povinný po ukončení reklamačného konania prevziať predmet reklamácie. Za neprevzatie reklamácie sa považuje nevyzdvihnutie balíka. Prvé odoslanie reklamovaného predmetu je bezplatné, v prípade neprevzatia balíka a potreby opätovného odoslania je kupujúci povinný zaplatiť poplatok za poštovné podľa cenníka prepravnej spoločnosti.

Ak si kupujúci reklamovaný predmet nevyzdvihne do 2 mesiacov, potom bude tovar odpredaný bez možnosti vrátenia peňazí.

**ČLÁNOK III****MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE****Bod č. 1:**

Zákazník môže uplatniť reklamáciu odoslaním tovaru Slovenskou poštou, alebo ľubovoľnou prepravnou spoločnosťou na adresu sídla firmy - Digitalpartners PLUS s.r.o., Prvá Zváračská, Kopčianska 14, 85101 Bratislava.

**Bod č. 2:**

Nákup reklamovaného tovaru musí zákazník preukázať nákupným dokladom (faktúrou), v opačnom prípade bude reklamácia zamietnutá.

**Bod č. 3:**

Pre uplatnenie je potrebné mať optimálne vypísaný reklamačný formulár.

**Bod č. 4:**

Poštovné pri odoslaní reklamácie poštou, alebo prepravnou službou znáša zákazník. Poštovné po ukončení reklamačného procesu znáša spoločnosť. Tovar poslaný prepravnou spoločnosťou, alebo Slovenskou Poštou na dobierku nepreberáme.

**Bod č. 5:**

V prípade ak znáša poštovné spoločnosť, preplácame zákazníkovi najlacnejší spôsob prepravy tovaru - Slovenská pošta, služba doporučený list, alebo služba balík na poštu (podľa aktuálneho cenníka spoločnosti).

**ČLÁNOK IV****REKLAMÁCIA A JEJ PRIEBEH****Bod č. 1**

Záručná doba je 24 mesiacov pre fyzické osoby a 12 mesiacov pre podnikateľov a živnostníkov (použitie IČO, alebo DIČ v objednávke). Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.

**Bod č. 2**

Základný predpoklad pre spustenie procesu reklamácie je predloženie dokladu o kúpe (faktúra). Spoločnosť neposkytuje odpisy a duplikáty faktúr na požiadanie kupujúceho. Uchovanie dokladu o kúpe resp. faktúry je jedna z najväčších povinností kupujúceho a bez nej nie je možné spustiť reklamačný proces.

**Bod č. 3:**

Reklamácia v prvom rade vedie k odstráneniu závad. Pokiaľ cena opravy nepresahuje viac ako 50% hodnoty reklamovaného tovaru, náš reklamačný postup uplatňujeme v tomto poradí:

1. Bezplatná záručná oprava
2. Výmena tovaru
3. Vrátenie finančných prostriedkov.

**Bod č. 4:**

Právo na zodpovednosť za chyby musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutne nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa chyba objavila, maximálne do 30 dní od zistenia chyby. Reklamácie v neskoršom termíne nebudú akceptované.

Používanie poškodeného tovaru a následná oneskorená reklamácia môže byť dôvod k zamietnutiu reklamácie.

**Bod č. 5:**

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Pri výmene chybnej súčasti vzťahuje sa nová záručná doba na vymenenú súčasť.

**ČLÁNOK V****ODSTRÁNITEĽNÉ CHYBY****Bod č. 1:**

Za odstrániteľné chyby sa považujú také chyby, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.

**Bod č. 2:**

V prípade výskytu odstrániteľnej chyby má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť je povinná chyby odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

**Bod č. 3:**

V prípade odstrániteľnej chyby má zákazník právo na výmenu tovaru, alebo na odstúpenie od zmluvy pokiaľ:

- reklamácia nebola vybavená do 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a nedošlo k inej dohode
- zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie odstrániteľnej chyby po oprave, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb tovar riadne používať.
- opätovné vyskytnutie chyby po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká chyba, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne.
- väčším počtom chýb trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácie súčasne najmenej tri odstrániteľné chyby.

**ČLÁNOK VI****NEODSTRÁNITEĽNÉ CHYBY****Bod č. 1:**

Za neodstrániteľnú chybu sa považuje taká chyba, ktorú nemožno odstrániť, alebo jej odstránenie nie je účelné vzhľadom na všetky relevantné okolnosti.

**Bod č. 2:**

Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá znemožňuje riadne používanie tovaru. Zákazník právo požadovať výmenu tovaru za nový bezchybný kus.

**Bod č. 3:**

V prípade, že charakter neodstrániteľnej chyby nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez chyby (napr. chyby estetické) a zákazník nežiada výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada ku charakteru chyby, stupňu a spôsobu opotrebovania výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

## **ČLÁNOK VIII**

### **ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV**

#### **Bod č. 1**

Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30-dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

#### **Bod č. 2**

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE**

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č.40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov (občiansky zákonník) a zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a nahrádza všetky predchádzajúce reklamačné poriadky.

1.1.2025

Ing. Tomáš Koleč, konateľ Digitalpartners PLUS. s.r.o.

**Digitalpartners PLUS s.r.o.**

Zadunajská cesta 3

85101 Bratislava

IČO: 52 985 466

DIČ: SK2121253750