

MODERNA, s.r.o

so sídlom : Diaľničná cesta 19, 903 01 Senec

IČO : 35 718 072

**Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., Odd :
Sro, Vložka číslo 14687/B**

www.moderna.sk

tel. a emailový kontakt: +421 2 491 000 22, reklamacie@moderna.sk

Úvodné ustanovenia:

Spoločnosť MODERNA, s. r. o. (ďalej len „MODERNA, s. r. o.“ alebo len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.

Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzke spoločnosti MODERNA, s. r. o. a zároveň je tiež zverejnený na internetovej stránke spoločnosti www.moderna.sk.

Reklamačný poriadok

v znení § 615 až § 626 zákona č. 40/ 1964 Zb. Občiansky zákonník

Článok I

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, **aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.**

2. Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

Článok II

Miesto uplatnenia reklamácie

1. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.
2. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) **vždy postačuje doklad o zakúpení (doklad z ERP)**. Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, ak bol vydaný záručný list, ale zákazník ho nemá. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste pri predĺženej záruke (tzv. spotrebiteľská záruka podľa § 626).

Článok III

Zodpovednosť obchodníka

1. **Predaná vec musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616) a všeobecnými požiadavkami (§ 617).**
2. Pri predaji tovaru teda predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

3. Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

4. Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak:
 - a. spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám,
 - b. spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
 - c. reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti, spotreby alebo životnosti tovaru,

5. Predávajúci nezodpovedá za vady:
 - a. pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
 - b. ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
 - c. spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
 - d. spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.

Článok IV

Zodpovednosť za vady

- 1. Zodpovednosť za vady (§ 619) :** Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví **do dvoch rokov od dodania veci**.

- 2.** Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, **nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci**.

- 3.** Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, ak
 - a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo

- b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci

4. Spotrebiteľská záruka (§ 626) : Výrobca alebo predávajúci **môže** poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu **nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady**. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca (dodávateľ predávajúceho) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, predávajúci nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

Článok V

Práva spotrebiteľa

1. Ak má tovar vady, musí na ne kupujúci **upozorniť do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby**.
2. Kupujúci **má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci**. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
3. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, vrátane okolností uvedených vyššie.
4. **Predávajúci opraví alebo vymení vec** v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
5. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo inej osobe oznámenej predávajúcim. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.

6. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.

7. **Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.**

8. **Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak:**
 - a. predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - b. predávajúci odmietol odstrániť vadu,
 - c. vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - d. vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - e. predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

9. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.

10. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej 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 predávajúci.

11. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

- 12.** Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
- 13.** Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 14.** Predávajúci 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 predávajúci.
- 15.** Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.
- 16.** Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
- 17.** Kupujúci uplatňuje reklamáciu prostredníctvom diaľkovej komunikácie (listom, telefonicky alebo mailom) a je povinný reklamovaný tovar spolu s kópiou dokladu o zakúpení tovaru doručiť alebo sprístupniť predávajúcemu.
- 18.** Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Článok VI

Reklamácia použitého a vadného tovaru

1. Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu sa jedná.
2. Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, o ktorých bol kupujúci pri ich predaji informovaný. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Článok VII

Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že spotrebiteľ 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 spotrebiteľa v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, spotrebiteľ 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 (ďalej aj „zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“).
2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s predávajúcim je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné na uvedenom účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, alebo emailom na adrese ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR, pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
3. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:
 - a. meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak má;
 - b. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností;
 - c. označenie, čoho sa kupujúci ako spotrebiteľ domáha;
 - d. dátum, kedy sa kupujúci ako spotrebiteľ domáha;
 - e. dátum, kedy sa kupujúci ako spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný;

- f. vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. e) až e) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

4. Návrh je možné podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže kupujúci využiť formulár, ktorého vzor je k dispozícii na stiahnutie na stránke predávajúceho www.moderna.sk a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti, uvedené v návrhu.

Reklamačný poriadok je platný od 1.7.2024