

## Reklamácie

V prípade reklamácie nás kontaktujte písomne na [reklamacie@radonova.sk](mailto:reklamacie@radonova.sk)

### Záručná doba a reklamácia tovaru zakúpeného online

- Záručná doba začne plynúť odo dňa prevzatia tovaru, jej dĺžka je 24 mesiacov v prípade fyzických osôb - nepodnikateľov, pokiaľ nie je uvedené inak. V prípade podnikateľov s platným IČO je záručná doba 24 mesiacov, pokiaľ nie je uvedené inak.
- Faktúru, ktorá slúži ako záručný list, je potrebné dodať spolu s tovarom. V prípade, že nemáte možnosť doručiť reklamovaný tovar osobne, zašlite tovar na adresu RADONOVA Slovakia s. r. o., P. O. Box 3, 840 08 Bratislava 48. Zásielku odporúčame poistiť a zaslať ju službou ako balík na adresu, nie ako doporučený list. Tovar zaslaný na dobierku nepreberáme.
- Ak reklamáciu odôvodnene nezamietneme, závady budú v záručnej dobe bezplatne odstránené, alebo úplne nový tovar bude dodaný späť k zákazníkovi.

### Reklamačný poriadok

1. V zmysle ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
2. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. V zmysle vyššie uvedeného ak predávajúci v internetovom obchode spolu s tovarom nezašle potvrdený záručný list, ale tento potvrdí až následne, na požiadanie kupujúceho, nekoná v rozpore s platnou legislatívou.
3. Žiaden právny predpis neukladá kupujúcemu povinnosť, aby si odkladal originál obalu, ani aby ho predložil pri reklamácií vadného výrobku a zároveň žiadny právny predpis nedáva predávajúcemu právo, požadovať od kupujúceho pri reklamácií predloženie pôvodného obalu. Niektoré skupiny tovarov si však vyžadujú mimoriadnu opatrnosť pri manipulácii, nakoľko bez obalu sa môžu poškodiť nárazom, vlhkom, klopením, stohovaním, premiestňovaním a pod. O tom musí predávajúci kupujúceho vopred písomne informovať, napr. v záručnom liste, kúpnej zmluve a pod. K uvedenému treba

dodať, že i v prípade, že predávajúci týmto podmieni prijatie reklamácie, nezbavuje ho to povinnosti prijať reklamovaný tovar do reklamačného konania bez originálneho obalu.

4. Podľa § 18 ods. 4 spotrebiteľského zákona, vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť, t.j. právny nárok na zrušenie kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) alebo na výmenu tovaru.
5. Uplatnenie práva vyplýva zo spotrebiteľského zákona a z § 623 ods.1 Občianskeho zákonníka. Svojho práva sa môže spotrebiteľ domáhať u predávajúceho preukázateľným spôsobom napr. doporučenou poštou. Lehotu na vrátenie kúpnej ceny určuje spotrebiteľ.
6. Vzťah medzi spotrebiteľom a predávajúcim je občiansko-právny. Za predpokladu, že predávajúci ani po takomto preukázateľnom vyzvaní sumu nevráti, o nároku môže v ďalšom rozhodnúť iba súd.
7. V súlade s ustanovením § 18 ods. 4 spotrebiteľského zákona je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu do 30 kalendárnych dní, bez ohľadu na to, akým spôsobom kupujúci tovar kúpil. Podľa § 2 písm. m) tohto zákona, vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Podľa § 122 ods. 1 Občianskeho zákonníka lehota určená podľa dní začína sa dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok.
8. K uplatneniu práva na odstúpenie od zmluvy je potrebné predložiť originál dokladu o kúpe, z ktorého je zrejmé u koho, kedy, čo a v akej cene bolo zakúpené. Ak takýto doklad spotrebiteľ nemá, nie je možné uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy.
9. Na iné zmluvné vzťahy (napr. kúpa medzi právnickými osobami, príp. fyzickými osobami navzájom) sa vzťahujú všeobecné ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady podľa Občianskeho, príp. ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady a záruku za akosť podľa Obchodného zákonníka.
10. Reklamáciu je potrebné doručiť poskytovateľovi služby osobne alebo doporučenou poštou. V písomnosti môže spotrebiteľ navrhnúť aj spôsob vybavenia reklamácie (napríklad vrátenie časti poplatku za službu).
11. Kupujúci pri uplatnení reklamácie presne popíše vadu tovaru. Zároveň uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail),

na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim a za nemožnosť doručenia písomností na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. Kupujúci tiež uvedie, ktorý z nárokov zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, kuriérskou službou).

12. V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 spotrebiteľského zákona, vybavenie takto uplatnenej reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak uvedená lehota nebude dodržaná, môže spotrebiteľ podať podnet na vykonanie kontroly na inšpektorát SOI podľa sídla poskytovateľa služby. K podaniu spotrebiteľ prikladá kópie dokladov (doklad o zaplatení služby, potvrdenie o uplatnení reklamácie a pod.)
13. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, alebo tieto nie sú čitateľné, alebo odovzdávaný tovar nie je kompletný, alebo nedôjde vôbec k jeho odovzdaniu, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
14. Po prevzatí reklamovaného tovaru predávajúci, alebo určená osoba vystaví kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie.
15. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad.
16. Po prevzatí reklamovaného tovaru predávajúci, alebo určená osoba vystaví kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie.
17. Reklamačné konanie je ukončené vybavením reklamácie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, zaznamenanou výzvou na prevzatie plnenia, alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
18. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. januára 2025 a vzťahuje sa na reklamácie, ktoré boli uplatnené po jeho účinnosti.