

Reklamačný poriadok
internetového obchodu prevádzkovaného prostredníctvom online rozhrania
www.prokom-sr.sk

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).
2. Obchodníkom je obchodná spoločnosť: PROKOM SR s.r.o., so sídlom Galvaniho 2/a, 821 04 Bratislava, IČO: 36 705 101, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vložka č. 43342/B, DIČ: 2022287652, IČ DPH: SK2022287652 (ďalej len „predávajúci“).
3. Kontakt na Obchodníka je: email: prokom@prokom-sr.sk, telefónne číslo: +421 911 554 666 a +421 243 414 021.
4. Obchodník je súčasne prevádzkovateľom online rozhrania www.prokom-sr.sk. Online rozhraním sa vo všeobecnosti rozumie akýkoľvek softvér vrátane webového sídla alebo časti webového sídla alebo aplikácie, prevádzkovaný obchodníkom alebo v jeho mene, a ktorý slúži ako prostriedok umožňujúci prístup spotrebiteľov k jeho tovaru alebo službám (ďalej aj “Internetový obchod” alebo „Online rozhranie“).
5. Kupujúcim je každá osoba (fyzická osoba alebo právnická osoba), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom online rozhrania Obchodníka a ktorej bolo doručené potvrdenie o prijatí objednávky zo strany Obchodníka.
6. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy podľa týchto VOP nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
7. Tovary sú hnuiteľné veci, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené v online rozhraní Obchodníka (ďalej tiež ako „tovar“).
8. Zmluvou sa rozumie kúpna zmluva alebo spotrebiteľská kúpna zmluva.
9. Kúpnu zmluvou sa rozumie kúpna zmluva uzavretá medzi Obchodníkom ako predávajúcim a Kupujúcim, za predpokladu, že nejde o spotrebiteľskú kúpnu zmluvu podľa bodu 9 tohto článku.
10. Spotrebiteľskou kúpnu zmluvou sa rozumie kúpna zmluva uzavretá medzi Obchodníkom ako predávajúcim a Spotrebiteľom ako kupujúcim
11. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Obchodníka a Kupujúceho pri uplatňovaní práv z väd vecí (tovaru) v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s Obchodníkom prostredníctvom online rozhrania Obchodníka.

II. Odkazy

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených v online rozhraní Obchodníka.

III. Zodpovednosť Obchodníka za vady produktov (tovarov a služieb)

1. Obchodník je povinný dodať tovar v súlade s uzavretou zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
2. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim. Obchodník zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí produktu v záručnej dobe (záruka).
3. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim.

4. Kupujúci je oprávnený predávať tovar, pred prevzatím prezrieť.
5. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru spôsobené:
 - a) charakterom tovaru,
 - b) neodborným alebo neoprávneným zásahom do tovaru,
 - c) cudzími látkami a tekutinami vniknutými do tovaru,
 - d) neodvratnou udalosťou (živelné pohromy, atď.),
 - e) bežným opotrebovaním tovaru.

IV. Záručná doba

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia produktu Kupujúcim.
2. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný produkt prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
3. Ak dôjde k výmene produktu za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
4. Práva zo zodpovednosti za vady produktu, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

V. Vytknute väd tovaru

1. Vadu tovaru možno vytknúť v sídle/prevádzkarni Obchodníka, u inej osoby, o ktorej Obchodník oboznámil Kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla Obchodníka alebo na inej adrese, o ktorej Obchodník oboznámil Kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.
2. Ak Kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú Obchodník odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenie v deň odopretia.
3. Obchodník poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Kupujúcim. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb., 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 Obchodník nemôže ovplyvniť.
4. Ak Obchodník 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 Obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb., nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb.
5. Ak pred odoslaním objednávky Kupujúceho, Obchodník oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie Obchodníka.
6. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi neprímerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Kupujúcemu značné ťažkosti.

7. Obchodník 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 podľa odseku 6 tohto článku, druhej vety.
8. Obchodník opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb.) po tom, čo Kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Kupujúcemu s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý kupujúci tovar požadoval.
9. Na účely opravy alebo výmeny Kupujúci odovzdá alebo sprístupní tovar Obchodníkovi alebo osobe podľa § 622 ods. 5 zákona č. 40/1964 Zb. Náklady prevzatia tovaru znáša Obchodník.
10. Obchodník dodá opravený tovar alebo náhradný tovar Kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Kupujúci neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Obchodník tovar prediť. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, Obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí Kupujúcemu výťažok z predaja tovaru 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 tovaru. Obchodník môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo prediť alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Obchodník účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by Obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.
11. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného tovaru alebo náhradného tovaru, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadného tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Obchodník a Kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného alebo náhradného tovaru zabezpečí Kupujúci na náklady a nebezpečenstvo Obchodníka
12. Pri odstránení vady výmenou tovaru nemá Obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním tovaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred jeho výmenou.
13. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb., ak:
 - a) Obchodník tovar neopravil ani nevymenil,
 - b) Obchodník tovar neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 zákona č. 40/1964 Zb.,
 - c) Obchodník odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb.,
 - d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru,
 - e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - f) Obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Kupujúceho.
14. Pri posudzovaní práva Kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy podľa odseku 13 písm. d) a e) tohto článku, sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od Kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Obchodníka odstrániť vadu.
15. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez väd.
16. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 13 tohto článku, 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.

17. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých tovarov, Kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatným tovarom môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné tovary bez vadného tovaru.
18. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti tovar Obchodníkovi na náklady Obchodníka. Obchodník zabezpečí odstránenie tovaru, ktorá bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak Obchodník tovar v primeranej lehote neodstráni, môže Kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie tovaru Obchodníkovi na náklady a nebezpečenstvo Obchodníka.
19. Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti Kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru Obchodníkovi alebo po preukázaní, že Kupujúci zaslal tovar Obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
20. 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.
21. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním tvaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

VI. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v online rozhraní Obchodníka, dňa 19.2.2025.