

REKLAMAČNÝ PORIADOK – UPLATNENIE ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

Obchodnej spoločnosti – obchodníka – TopTerm Izolácie, s.r.o., so sídlom Bohrova 1205/7, 851 01 Bratislava, IČO: 47 007 958, DIČ: 2023692968, IČ DPH: SK2023692968, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka číslo 87134/B

Informačná povinnosť obchodníka v zmysle § 4 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a v zmysle spotrebiteľských predpisov:

Obchodné meno:	TopTerm Izolácie, s.r.o.
Sídlo:	Bohrova 1205/7, 851 01 Bratislava
IČO:	47 007 958
Registrácia:	v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 87134/B
DIČ:	2023692968
IČ DPH:	SK2023692968
adresa elektronickej pošty:	zateplit@zateplit.sk
telefónne číslo:	+421-907-900-200

Orgán dozoru:	Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Bajkalská 21/A, P. O. Box č. 5, 820 07 Bratislava Odbor výkonu dohľadu tel. č.: 02/ 58272 172; 02/58272 104 fax č.: 02/ 58272 170 http://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi
---------------	--

(ďalej len ako „**Reklamačný poriadok**“)

1. REKLAMAČNÝ PORIADOK – VŠEOBECNÉ A SPOLOČNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Reklamačný poriadok je odlišný pre kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom a pre kupujúceho, ktorý je podnikateľom. Nižšie uvedené ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom..
- 1.2. Spotrebiteľom sa rozumie v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
- 1.3. Kupujúci berie na vedomie, že zobrazenie produktov/vykonaných služieb/dodávaného diela na stránke obchodníka sa môže v skutočnosti líšiť vo farebnosti, lesku, iných viditeľných vlastností výsledku služieb/vykonaného diela/dodaných produktov. Toto odlíšenie môže byť spôsobené zachytením vykonaných služieb/vykonaného diela/dodaných produktov na fotografii a následným zobrazením na monitore počítača/telefónu/iného zariadenia, pričom fotografické zobrazenie a monitor môžu zobrazovať predmet zmluvy s miernym skreslením. Obchodník nezodpovedá za túto odlišnosť zobrazenia predmetu zmluvy samotného a táto skutočnosť nie je dôvodom na reklamáciu predmetu zmluvy.

2. REKLAMAČNÝ PORIADOK KUPUJÚCEHO, KTORÝ NIE JE SPOTREBITEĽOM

- 2.1. Reklamačný poriadok pre kupujúceho – podnikateľský subjekt sa spravuje zákonnými podmienkami upravenými v Obchodnom zákonníku.
- 2.2. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u obchodníka, u ktorého bol tovar zakúpený/objednané služby/objednané vykonanie diela. Reklamáciu je nutné doručiť (napr. poštovým/emailovým doručením) do miesta sídla spoločnosti alebo na jej e-mailovú adresu:

TopTerm Izolácie, s.r.o.
Šuľany 3, 930 33 Horný Bar
zateplit@zateplit.sk

3. REKLAMAČNÝ PORIADOK KUPUJÚCEHO, KTORÝ JE SPOTREBITEĽOM

A) VADY PREDANEJ VECI / DODANÝCH SLUŽIEB / VYKONANÉHO DIELA

- 3.1. Predaná vec/dodané služby/vykonané dielo má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami Občianskeho zákonníka, iných zákonov alebo ak jej používanie

znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.

- 3.2. Ak má vec vady, o ktorých obchodník vie, upozorní na ne kupujúceho pred uzavretím zmluvy.

B) ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 3.3. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec/dodané služby/vykonané dielo (ďalej aj ako **“predmet zmluvy”**) v čase ich dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania predmetu zmluvy, prípadne do troch rokov pri stavebných prácach. Pri dodaní kompletného systému zateplenia fúkanou izoláciou pri dokončení novostavby je záručná doba 20 rokov.
- 3.4. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.
- 3.5. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti obchodníka za vady ako v odsekoch 3.3. a 3.4., nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.
- 3.6. Ak ide o zjavné vady alebo o vady, ktoré možno zistiť z príslušnej evidencie nehnuteľností, nemožno uplatňovať nárok zo zodpovednosti za vady, ibaže scudziteľ (obchodník) výslovne ubezpečil, že vec je bez akýchkoľvek vád.
- 3.7. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak
- a. montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná obchodníkom 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 obchodník alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
- 3.8. Obchodník nezodpovedá za vadu veci s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie podľa § 617 ods.3 Občianskeho zákonníka, ak si kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a
- a. obchodník oboznámil kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania,

- b. nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.
- 3.9. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže kupujúci požadovať jej bezplatné odstránenie. Obchodník je v takom prípade povinný vadu odstrániť v primeranej lehote, t. j. v najkratšom čase potrebnom na posúdenie vady a na opravu či výmenu veci so zreteľom na jej povahu a na závažnosť vady.
- 3.10. Pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bezvadná/dielo/služba ako bezvadné, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. Toto právo má kupujúci aj vtedy, ak ide síce o vadu odstrániteľnú, no vada sa vyskytla po oprave veci/diela/služby a takisto vtedy, keď pre väčší počet vád nemôže vec/dielo/službu riadne užívať (§ 507 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny vtedy, ak vec/dielo/služba trpí neodstrániteľnou vadou, no tá nebráni jej riadnemu užívaniu (§ 507 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- 3.11. Kupujúci má tiež možnosť odstúpiť od zmluvy aj v prípade, ak ho obchodník výslovne ubezpečil, že vec/dielo/služba má určité vlastnosti (najmä vlastnosti vyžiadané kupujúcim), alebo že vec/dielo/služba netrpí žiadnymi vadami a toto ubezpečenie sa ukázalo byť nepravdivým (§ 507 ods. 4 Občianskeho zákonníka).
- 3.12. Kupujúci má voči obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Kupujúci musí právo podľa predchádzajúcej vety uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne. Súd môže kupujúcemu na jeho návrh priznať primerané finančné zadostučinenie, ak svoje práva zo zodpovednosti za vady úspešne uplatnil na súde.

C) DÔKAZNÉ BREMENO

- 3.13. Pri dodanom tovare = Ak sa vada prejaví pri dodaní alebo počas 2 rokov, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
- 3.14. Pri poskytnutých službách/diele = Ak sa vada prejaví do uplynutia šiestich mesiacov od plnenia, považuje sa za vadu, ktorá existovala už v čase plnenia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
- 3.15. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby,

obchodník nesie dôkazné bremeno, že digitálny obsah dodal alebo digitálnu službu poskytol bez väd počas doby podľa § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

D) PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY – PREDANÁ VEC

- 3.16. Ak obchodník zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623 Občianskeho zákonníka), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624 Občianskeho zákonníka).
- 3.17. Kupujúci môže 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 zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností obchodníkom.
- 3.18. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa odseku 3.10., len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka (dva roky, pri použitej veci jeden rok). Ustanovenie § 509 sa použije rovnako = § 509 Občianskeho zákonníka – nadobúdateľ. t.j. kupujúci má voči obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Nadobúdateľ musí právo podľa predchádzajúcej vety uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne. Súd môže nadobúdateľovi (kupujúcemu) na jeho návrh priznať primerané finančné zadostučinenie, ak svoje práva zo zodpovednosti za vady úspešne uplatnil na súde.
- 3.19. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

E) PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY – DODANÉ SLUŽBY/DIELO (na tieto účely sa obchodník označuje ako “zhotoviteľ” a kupujúci ako “objednávateľ”)

- 3.20. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vec pri jej prevzatí objednávatelom.
- 3.21. Ak sa vada prejaví do uplynutia 24 mesiacov odo dňa, kedy si mal objednávateľ vec prevziať, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase prevzatia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

- 3.22. Ak ide o zhotovenie stavby, zhotoviteľ zodpovedá aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Pri zhotovení stavby je záručná doba tri roky odo dňa, kedy si mal objednávateľ stavbu prevziať. Vykonávací predpis môže ustanoviť, že pri niektorých častiach stavieb môže byť záručná doba kratšia, najmenej však osemnásť mesiacov.
- 3.23. Zhotoviteľ nezodpovedá za vady, ktorých príčinou je vadnosť materiálu dodaného objednávateľom alebo nevhodnosť jeho pokynov, ak objednávateľa na vadnosť materiálu alebo nevhodnosť jeho pokynov upozornil.
- 3.24. Ak zhotoviteľ odmieta zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi objednávateľovi.
- 3.25. Ak je zmluva o zhotovení veci na zákazku spotrebiteľskou zmluvou, podľa ktorej je predmetom zhotovenia akákoľvek hnutelná vec vrátane veci s digitálnymi prvkami (§ 119a ods. 1), vzťahuje sa na zmluvu úprava spotrebiteľskej kúpnej zmluvy podľa § 613 až 626.
- 3.26. Zhotoviteľ zodpovedá za poškodenie alebo zničenie stavby zhotovenej na zákazku až do prevzatia zhotovenej stavby objednávateľom, ibaže by ku škode došlo aj inak.

F) VYTKNUTIE VADY

- 3.27. Vadu možno vytknúť na kontaktnej adrese obchodníka TopTerm Izolácie, Šulany 3, 930 33 Horný Bar, u inej osoby, o ktorej obchodník oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania obchodníka alebo na inej adrese, o ktorej obchodník oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.
- 3.28. Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú obchodník odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia.
- 3.29. 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 Občianskeho zákonníka odstráni pri dodanom tovare = § 507, ods. 1 OZ – ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže nadobúdateľ požadovať jej bezplatné odstránenie, alebo pri dodaných službách/diele podľa § 646 Občianskeho zákonníka a podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za vady podľa § 499 a nasledujúce Občianskeho zákonníka (3.9., 3.10. a 3.11 tohto RP). Obchodník vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý obchodník potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci/opravu diela s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady. Lehota

oznámená podľa prvej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

- 3.30. 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 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka – nadobúdateľ (kupujúci) musí právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením vady, uplatniť u scudziteľa (obchodníka) najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
- 3.31. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, 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.
- 3.32. Rovnaký postup uvedený v tomto bode F) sa uplatní pri reklamácií dodaného tovaru a primerane, s prihliadnutím na všetky okolnosti a na ustanovenia zákonných predpisov, aj na dodanie služby/vykonanie diela.

G) ODSTRÁNENIE VADY

- 3.33. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci pri dodaní tovaru /diela/služby. 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 mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
- 3.34. Pri dodaní tovaru/diele/dodaní služby = ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže kupujúci požadovať jej bezplatné odstránenie. Obchodník vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý obchodník potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa § 499 riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má

kupujúci pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci podľa § 499, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

- 3.35. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy na dodanie tovaru/ diela/služby aj vtedy, ak ho obchodník výslovne ubezpečil, že vec má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené kupujúcim, alebo že vec nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.
- 3.36. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
- 3.37. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka – najkratší čas, ktorý obchodník potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci 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 veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
- 3.38. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec obchodníkovi alebo osobe podľa § 622 ods. 5 Občianskeho zákonníka. Náklady prevzatia veci znáša obchodník, pričom v prípade dodania predmetu zmluvy v tomto prípade je miestom opravy alebo výmeny nehnuteľnosť, kde sa dodal tovar/vykonalo dielo/dodali služby.
- 3.39. Obchodník 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. Ak kupujúci neprevezme vec/dodané dielo v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať, ak je to možné. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník 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 obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
- 3.40. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým,

ako sa vada prejavila. Obchodník a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.

- 3.41. Pri odstránení vady výmenou veci nemá obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
- 3.42. Obchodník zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Občianskeho zákonníka.
- 3.43. Rovnaký postup uvedený v tomto bode G) sa uplatní pri reklamácií dodaného tovaru a primerane, s prihliadnutím na všetky okolnosti, aj na dodanie služby/vykonanie diela. Dodanie služby / vykonanie diela sa riadia najmä ustanoveniami § 646, § 52, § 499 a ostatné Občianskeho zákonníka a príslušných spotrebiteľských predpisov a primerane vyššie uvedenými ustanoveniami.

H) ZĽAVA Z KÚPNEJ CENY A ODSŤÚPENIE OD ZMLUVY

- 3.44. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny/ceny diela alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak
 - a. obchodník vec neopravil ani nevymenil
 - b. obchodník vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
 - c. obchodník odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka,
 - d. vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - 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
 - g. podľa ostatných príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka a súvisiacich právnych predpisov vzťahujúcich sa na dodanie tovaru/diela/služby..
- 3.45. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 3.44. písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti,

najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť vadu.

- 3.46. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
- 3.47. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 3.44., 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.
- 3.48. 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.
- 3.49. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec obchodníkovi na náklady obchodníka. Obchodník zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak obchodník vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci obchodníkovi na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.
- 3.50. Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci obchodníkovi alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 3.51. 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.
- 3.52. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

I) NÁHRADA NÁKLADOV PREDÁVAJÚCEHO

- 3.53. Ak je vada, za ktorú zodpovedá obchodník, dôsledkom konania alebo opomenutia inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane opomenutia dodať aktualizácie pre vec s digitálnymi prvkami, obchodník má voči tejto osobe právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku vytknutia vady a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady kupujúcim podľa § 621 Občianskeho zákonníka.

4. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

- 4.1. Obchodník poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z príslušných ustanovení, najmä ust. § 618 a nasledovné Občianskeho zákonníka tak, že umiestnil tieto Reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka a kupujúci mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.
- 4.2. Obchodník doručí kupujúcemu spolu s dodaným tovarom tieto dokumenty: Všeobecné obchodné podmienky, Reklamačný poriadok, Reklamačný formulár, Formulár odstúpenia od zmluvy a Poučenie o spracovaní a ochrane osobných údajov. Obchodník si tiež môže splniť túto povinnosť zverejnením týchto dokumentov v priestoroch svojej prevádzky, v ktorej je možnosť priameho nákupu tovaru.
- 4.3. Obchodník zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných predpisov Slovenskej republiky a kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u obchodníka, resp. u osoby podľa Článku 3., bod 3.27.
- 4.4. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento platný Reklamačný poriadok obchodníka. Kupujúci bol riadne oboznámený s Reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie predmetu zmluvy vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v čase pred uzavretím zmluvy tak, že obchodník umiestnil tento Reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka a kupujúci mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ho. Obchodník zároveň zašle tento Reklamačný poriadok spolu so Všeobecnými obchodnými podmienkami, Formulárom na odstúpenie od zmluvy, Reklamačným formulárom a poučeniami spotrebiteľa do e-mailovej schránky spotrebiteľa – kupujúceho.
- 4.5. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predmet zmluvy zakúpený kupujúcim od obchodníka vo forme elektronickej komunikácie s obchodníkom. Reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na všetky ostatné formy nákupu/objednávok uvedenými vo všeobecných obchodných podmienkach obchodníka.
- 4.6. Kupujúci má právo uplatniť si u obchodníka zodpovednosť za vadu predmetu zmluvy týkajúcu sa len predmetu zmluvy, ktorý vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo obchodník, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u obchodníka.
- 4.7. Ak predmet zmluvy vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni obchodníka tak, že doručí obchodníkovi prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov Článku 3., bod F) tohto Reklamačného poriadku (ďalej **“Oznámenie o uplatnení reklamácie”**) napr. vo forme

vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu obchodníka alebo bol zaslaný na e-mailovú adresu kupujúceho („Reklamačný formulár“). Zásielky na dobierku obchodník nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 621 a 622 a ostatných Občianskeho zákonníka uplatňuje.

- 4.8. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť obchodníkovi, začína dňom, kedy je obchodníkovi doručené Oznámenie o uplatnení reklamácie obchodníkovi (resp. doručenie Reklamačného formulára, ak ho kupujúci využije).
- 4.9. Obchodník vydá kupujúcemu Potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady predmetu zmluvy. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, obchodník je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 4.10. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 623 a ust. § 624 alebo ďalších nárokov v zmysle Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť obchodníkovi. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 621 a ďalšie Občianskeho zákonníka uplatňuje je obchodník alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 618 ďalšie Občianskeho zákonníka najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie obchodník alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, ak to nie je možné, vybaví ju v lehote podľa predchádzajúcej vety. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na primeranú zľavu z ceny, resp. iné nároky pre neho vyplývajúceho z Občianskeho zákonníka a súvisiacich právnych predpisov.
- 4.11. Obchodník nezodpovedá za vady predmetu zmluvy:
 - a. ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti obchodníka za vadu predmetu zmluvy do konca záručnej doby,
 - b. ak je vadou predmetu zmluvy mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,

- c. ak vada predmetu zmluvy vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu predmetu zmluvy,
 - d. ak vada predmetu zmluvy vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - e. ak vada tovaru vznikla používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, resp. všeobecnými zásadami obvyklého používania predmetu zmluvy,
 - f. ak vada tovaru vznikla poškodením predmetu zmluvy neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
 - g. ak vada tovaru vznikla poškodením predmetu zmluvy náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
 - h. ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.
- 4.12. Obchodník je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov: a) odovzdaním opraveného tovaru/diela, b) výmenou tovaru/diela/služby za nové, c) vrátením kúpnej ceny tovaru/diela/služby, d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru/diela/služby e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru/diela/služby.
- 4.13. Obchodník je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej, kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude obchodník informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom/dielom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.
- 4.14. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru/diela.
- 4.15. V prípade výmeny tovaru/diela za nové dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru/vykonaní nového diela, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru/nového vykonania diela začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru/diela, ale iba na nový tovar/dielo.
- 4.16. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 4.12. tohto Reklamačného poriadku nasledujúcim spôsobom: a) obchodník zabezpečí odstránenie vady, alebo b) obchodník vadný tovar vymení/vykoná nové dielo/službu.

- 4.17. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa bodu 4.12 tohto reklamačného poriadku, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, obchodník reklamáciu vybaví odstránením vady.
- 4.18. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar/dielo/služba riadne užívané ako bez vady, obchodník vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 4.12 tohto reklamačného poriadku reklamáciu nasledujúcim spôsobom: a) výmenou tovaru/diela za iný tovar/nové dielo, alebo b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný/dielo za nové, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar/dielo, vtedy má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
- 4.19. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar/dielo riadne užívané ako bez vady a kupujúci bezodkladne neurčí podľa bodu 4.12 týchto Reklamačných podmienok, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, obchodník reklamáciu vybaví výmenou tovaru/diela, v prípade nedostupnosti tovaru/nemožnosti vykonať dielo vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar/dielo.
- 4.20. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie/Reklamačnom formulári a v Potvrdení o uplatnení reklamácie podľa Článku 4., odsek 4.7, 4.8. a 4.9. tohto Reklamačného poriadku.
- 4.21. Pre účely reklamácie sa za opätovné vyskytnutie sa odstrániteľnej vady po oprave považuje situácia, keď sa po prvej oprave veci/diela rovnaká vada vyskytne ešte najmenej jeden krát.
- 4.22. Pre účely reklamácie sa za väčší počet odstrániteľných väd považuje situácia, keď sa na veci/diele súčasne vyskytnú aspoň dve rôzne odstrániteľné vady.
- 4.23. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal obchodníka o odstránenie vady tovaru podľa bodu 4.12 tohto Reklamačného poriadku skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
- 4.24. Ustanovenia tohto Článku 4. tohto Reklamačného poriadku výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa ako je uvedené v bode 1.2. tohto Reklamačného poriadku.

5. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 5.1. Kupujúci – spotrebiteľ má právo na tzv. alternatívne riešenie sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 5.2. Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa. Ak obchodník odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**subjekt ARS**“) podľa zákona 391/2015 Z. z.
- 5.3. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je orgán alternatívneho riešenia sporov uvedený v ďalšom odseku a oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa § 5 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z.
- 5.4. Orgánmi alternatívneho riešenia sporov sú:
 - a. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu,
 - b. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejne dostupných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb, a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku,
 - c. Slovenská obchodná inšpekcia pre spory neuvedené v písmenách a) a b) okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.
- 5.5. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa §12 Zákona 391/2015 Z. z.; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 5.6. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Na ustanovenia zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa podať návrh na vopred určený subjekt alternatívneho riešenia sporov, sa neprihliada.
- 5.7. Alternatívne riešenie sporov môže využiť v zmysle § 2 citovaného zákona len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy

nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

- 5.8. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.
- 5.9. Ak osobitný predpis neustanovuje inak alebo z pravidiel alternatívneho riešenia sporov nevyplýva niečo iné, subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť aj vtedy, ak:
- a. spotrebiteľ podá návrh po uplynutí jedného roka odo dňa
 - 1. doručenia zamietavej odpovede obchodníka na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo
 - 2. márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal obchodníkovi žiadosť o nápravu, na ktorú obchodník neodpovedal,
 - b. sa spotrebiteľ pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s obchodníkom,
 - c. vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 EUR
 - d. sa vecou, ktorej sa návrh týka, už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
 - e. je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
- 5.10. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Alternatívne riešenie sporu orgánmi ARS je bezodplatné (samotné vedenie konania). Iné platby, ako je poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu a úhradu podľa § 10 ods. 4 citovaného zákona (úhrada za materiálne náklady zhotovenia kópií, zadovážania trvanlivých médií a odoslania trvanlivých médií), nesmie subjekt ARS vyžadovať.

Tento Reklamačný poriadok platí v znení v akom je uverejnený na internetovej stránke predávajúceho – spoločnosti TopTerm Izolácie, s.r.o. – www.zateplit.sk.

Znenie tohto Reklamačného poriadku je účinné od 01.09.2025.

Verzia dokumentu: TTI/RP-01/2025