REKLAMAČNÝ PORIADOK-WEB

www.tracik.sk

1. Prevádzkovateľ webového sídla / Predávajúci	
Obchodné meno:	**TRACIK s.r.o.**
IČO:	50597728
Sídlo / miesto podnikania:	Daľkovská 4053, 069 01 Snina
Zápis v registri:	OR Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 33746/P
E-mail:	tracikjozef@gmail.com
Telefónne číslo:	+421 57 7683278

(ďalej len ako „Predávajúci“)

2. Orgán dozoru	
Názov:	**Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**
Príslušný Inšpektorát	Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj
Odbor:	Odbor ochrany spotrebiteľa
Adresa:	Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov

3. Úvodné ustanovenia

3.1 Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a podmienky uplatnenia zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru a práva Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle príslušných právnych predpisov (ďalej len „Kupujúci“ alebo „Spotrebiteľ“).

3.2 Zodpovednosť Predávajúceho za vady tovaru a postup pri vytknutí vady sa spravuje najmä ustanoveniami § 618 až § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

3.3 Tento reklamačný poriadok je vypracovaný s cieľom prehľadne informovať Kupujúceho o jeho právach a o postupe pri vytýkaní vád tovaru, a je zverejnený na webovom sídle Predávajúceho.

4. Zodpovednosť za vady tovaru

4.1 Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že tovar je pri dodaní bez vád, najmä že:

- má vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak chýba dohoda, také vlastnosti, ktoré Predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré Kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru;
- je vhodný na účel, ktorý na jeho použitie Predávajúci uvádza alebo na ktorý sa tovar tohto druhu obvykle používa;

- zodpovedá kvalitou alebo prevedením dohodnutej vzorke alebo predlohe;
- je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti;
- vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

4.2 Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania Kupujúcemu a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Pri predaji použitého tovaru sa Predávajúci a Kupujúci môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania tovaru. Po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov; toto predĺženie sa uplatní len raz bez ohľadu na počet opráv tovaru.

4.3 Pri použitej veci sa za vadu nepovažuje vada, ktorá vznikla používaním a bežným opotrebovaním, aké možno dôvodne očakávať vzhľadom na mieru jej predchádzajúceho používania. Práva zo zodpovednosti za vady sa ďalej nevzťahujú na vady, o ktorých bol Kupujúci pri uzatvorení zmluvy riadne informovaný, ani na vady spôsobené nesprávnym používaním, mechanickým poškodením spôsobeným Kupujúcim, zanedbaním starostlivosti alebo neodbornou manipuláciou či zásahom.

5. Vytknutie vady (uplatnenie reklamácie)

5.1 Kupujúci je oprávnený vytknúť vadu tovaru u Predávajúceho alebo spôsobom podľa platných právnych predpisov, najmä písomne, e-mailom na adresu uvedenú v čl. 1 alebo poštou na adresu sídla alebo miesta podnikania Predávajúceho. Kupujúci pri vytknutí vady nie je povinný zároveň doručiť tovar Predávajúcemu; ak je to potrebné na opravu alebo výmenu tovaru, tovar odovzdá alebo sprístupní Predávajúcemu podľa dohody.

5.2 V oznámení o vytknutí vady Kupujúci uvedie najmä svoje identifikačné údaje a kontakt, opis vady a spôsob, akým sa vada prejavuje, číslo objednávky alebo iný doklad o kúpe, dátum kúpy a právo, ktoré si zo zodpovednosti za vady uplatňuje.

5.3 Ak si to povaha vady vyžaduje a je to potrebné na jej posúdenie alebo odstránenie, Predávajúci môže s Kupujúcim dohodnúť odovzdanie alebo sprístupnenie tovaru na účel posúdenia, opravy alebo výmeny.

5.4 Predávajúci poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady. Ak sa vada odstraňuje opravou alebo výmenou tovaru, v potvrdení uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni alebo tovar vymení. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia oznámi Kupujúcemu písomne.

5.5 Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len vtedy, ak vytkne vadu do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady podľa čl. 4.2. Ak sa vada prejaví do uplynutia tejto doby, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase dodania, ak sa nepreukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

5.6 Ak Kupujúci vytkne vadu poštovou zásielkou, ktorú Predávajúci odmietne prijať, zásielka sa považuje za doručenú dňom jej odmietnutia.
5.7 Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vadu a Kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže Kupujúci vytknúť vadu opakovane; na takéto opakované vytknutie vady sa lehota podľa čl. 5.5 neuplatní.

6. Postup vybavenia a lehota

6.1 Predávajúci opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote po vytknutí vady, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Kupujúcemu, s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý ho Kupujúci požadoval.

6.2 Predávajúci poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po jej vytknutí. Ak sa vada odstraňuje opravou alebo výmenou tovaru, v potvrdení uvedie lehotu na odstránenie vady. Táto lehota je najviac 30 dní odo dňa vytknutia vady. Dlhšia lehota je možná iba v prípade, ak existuje objektívny dôvod, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť. Dôkazné bremeno o existencii objektívneho dôvodu znáša Predávajúci.

6.3 Ak Predávajúci vadu v primeranej lehote neodstráni ani tovar nevymení, alebo ak nastane iný zákonný dôvod podľa § 624 Občianskeho zákonníka, Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť.

6.4 Vybavením vytknutia vady sa rozumie odstránenie vady opravou, výmena tovaru, poskytnutie primeranej zľavy z kúpnej ceny, vrátenie kúpnej ceny po odstúpení od zmluvy alebo odôvodnené zamietnutie zodpovednosti za vadu. O výsledku vybavenia Predávajúci Kupujúceho informuje bez zbytočného odkladu spôsobom uvedeným v oznámení o vytknutí vady, spravidla e-mailom alebo písomne.

6.5 Predávajúci pred odstránením vady informuje Kupujúceho o jeho práve vybrať si medzi opravou a výmenou tovaru a o predĺžení doby zodpovednosti za vady po prvom odstránení vady opravou.

6.6 Opravený alebo náhradný tovar Predávajúci dodá Kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Kupujúci dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak.

7. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady

7.1 Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady opravou alebo výmenou tovaru. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu tovaru bez vady, závažnosť vady a prípadné ťažkosti Kupujúceho.

7.2 Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady opravou alebo výmenou, ak ani jeden z týchto spôsobov nie je možný alebo by si vyžadoval neprimerané náklady.

7.3 Predávajúci pred odstránením vady informuje Kupujúceho o jeho práve vybrať si medzi opravou a výmenou tovaru a o predĺžení doby zodpovednosti za vady po prvom odstránení vady opravou.

7.4 Ak sú splnené zákonné podmienky podľa § 624 Občianskeho zákonníka, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť, najmä ak Predávajúci vadu neodstránil ani tovar nevymenil, odmietol odstránenie vady alebo sa vada opakovane vyskytuje.

7.5 Predávajúci môže pri výmene tovaru na žiadosť Kupujúceho poskytnúť renovovaný tovar. Počas opravy môže Predávajúci bezplatne zapožičať Kupujúcemu dočasný náhradný tovar.

7.6 Pri výmene alebo oprave tovaru zabezpečuje Predávajúci prevzatie tovaru na vlastné náklady. Pri odstúpení od zmluvy Kupujúci vráti tovar Predávajúcemu na náklady Predávajúceho. Ak ide o tovar, ktorý bol riadne nainštalovaný a jeho odstránenie je potrebné na opravu, výmenu alebo vrátenie, postupuje sa podľa príslušných ustanovení zákona.
7.7 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu v dôsledku vady vznikla.

8. Náklady spojené s vytknutím vady

8.1 Ak je vytknutie vady oprávnené, Kupujúci má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady a uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Toto právo musí Kupujúci uplatniť najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z kúpnej ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

8.2 Náklady prevzatia tovaru na účely opravy alebo výmeny znáša Predávajúci. Náklady spojené s vrátením tovaru po odstúpení od zmluvy znáša Predávajúci v rozsahu ustanovenom zákonom.

9. Odstúpenie od zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu

9.1 Právo Kupujúceho – spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu sa spravuje § 19 a nasl. zákona o ochrane spotrebiteľa a je upravené samostatne vo Všeobecných obchodných podmienkach Predávajúceho. Toto právo je nezávislé od zodpovednosti za vady tovaru upravenej týmto reklamačným poriadkom.

10. Alternatívne riešenie sporov

10.1 Ak Kupujúci – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, môže podať Predávajúcemu žiadosť o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť odpovie zamietavo, informuje Kupujúceho na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Ak Predávajúci na žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania alebo na ňu odpovie zamietavo, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorým môže byť aj Slovenská obchodná inšpekcia.

10.2 Kupujúci môže na podanie návrhu využiť formulár alebo postup zverejnený príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov alebo Ministerstvom hospodárstva SR.

11. Doručovanie a komunikácia

11.1 Komunikácia medzi Predávajúcim a Kupujúcim vo veci vytknutia vady prebieha prednostne písomne, e-mailom na kontaktné údaje uvedené v tomto reklamačnom poriadku, prípadne poštou na adresu sídla alebo miesta podnikania Predávajúceho.

12. Záverečné ustanovenia

12.1 Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Predávajúceho.

12.2 Predávajúci si vyhradzuje právo tento reklamačný poriadok meniť a dopĺňať, najmä v nadväznosti na zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov. Zmeny nadobúdajú účinnosť zverejnením na webovom sídle Predávajúceho a nemajú vplyv na práva Kupujúceho vzniknuté pred ich účinnosťou.

12.3 Vzťahy týmto reklamačným poriadkom výslovne neupravené sa spravujú príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

12.4 Práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných v čase uzatvorenia príslušnej zmluvy.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa:	07.09.2026