

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

WWW.PHILCO.SK

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. FAST PLUS, a.s. ako prevádzkovateľ internetového obchodu [www.philco.sk](http://www.philco.sk) (ďalej „**obchodník**“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s príslušnými zákonmi a predpismi riadne informuje spotrebiteľa (ďalej „**kupujúci**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „**reklamácia**“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na internetovej stránke: [www.philco.sk](http://www.philco.sk). Uzavretím kúpnej zmluvy sa tento reklamačný poriadok stáva súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi obchodníkom a kupujúcim.
- 1.3. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok s ktorými je kupujúci povinný sa oboznámiť ešte pred uzavretím kúpnej zmluvy.
- 1.4. Kupujúci súhlasí so znením reklamačného poriadku uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od obchodníka.

### 2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

- 2.1. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba je 24 mesiacov.
- 2.2. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba 12 mesiacov.
- 2.3. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ, než obchodník, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky.
- 2.4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
- 2.5. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 2.6. Ak obchodník pri kúpe tovaru ponúka kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným tovarom, preto obchodník nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však obchodník o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne kupujúci pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré obchodník kupujúci neupozornil, je kupujúci oprávnený ho vrátiť. Ak kupujúci vznikne právo na odstúpenie od zmluvy, je

kupujúci povinný vrátiť obchodník všetko, čo podľa zmluvy dostal, tzn. aj tovar prijatý ako dar.

### **3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)**

- 3.1. Kupujúci je povinný si uplatniť právo zo zodpovednosti za vadu bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady.
- 3.2. Kupujúci má právo si uplatniť opravu alebo výmenu veci v ktorejkoľvek predajni, ktorých zoznam nájde na nasledujúcej webovej stránke: <https://www.philco.sk/kde-kupit> alebo na korešpondenčnej adrese obchodníka FAST PLUS, a.s., Šášovské Podhradie - Píla 214, 965 01 Žiar nad Hronom. Ak povaha veci neumožňuje si uplatniť právo na opravu v sídle predávajúceho či vyššie uvedených predajniach, obráti sa kupujúci na obchodníkom určenú oprávnenú osobu (autorizovaný servis), ktorá je v mieste obchodníka, alebo v mieste pre kupujúceho bližšom. Pod pojmom „*neumožňuje povaha vecí*“ sa rozumie neumožnenie prevzatia reklamovaného tovaru v sídle obchodníka, nesúčinnosť pri riešení reklamácie zo strany kupujúceho. Kontakty autorizovaných servisov poskytne kupujúcemu obchodník.
- 3.3. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, tzn. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v sídle obchodníka: FAST PLUS, a.s. so sídlom: Vlčie Hrdlo 90, 821 07 Bratislava - mestská časť Ružinov.
- 3.4. Obchodník, alebo ním určená osoba sú povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 20 pracovných dní. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
- 3.5. Obchodník je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, obchodník je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy.
- 3.6. V prípade uplatnenia reklamácie prostriedkami diaľkovej komunikácie, začína zákonná lehota plynúť až faktickým doručením reklamácie.
- 3.7. Obchodník je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu.

### **4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE**

- 4.1. Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- (a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti zdokladovať, že tovar bol kupujúcemu predaný obchodníkom,
- (b) vyplnený záručný list, ak bol vystavený,
- (c) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (mechanicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
- (d) v prípade, že si kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

## **5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE**

- 5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje obchodník (popr. určená osoba) a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým obchodník nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 5.3. Obchodník môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to povaha veci umožní.
- 5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy.
- 5.5. Ak obchodník reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, tzn. právo na výmenu tovaru, alebo vrátenie peňazí.
- 5.6. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- 5.7. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

## **6. TOVAR NEPODLIEHAJÚCI ZÁRUČNEJ OPRAVE**

- 6.1. Tovar nepodlieha záručnej oprave alebo výmene, ak bol poškodený nasledovne:
  - (a) mechanicky
  - (b) násilným otváraním, neodborným zásahom
  - (c) živelnou pohromou

- (d) zariadenie nebolo prevádzkované podľa štandardných prevádzkových podmienok
- (e) strhnuté alebo ináč znehodnotené sériové číslo
- (f) predávajúci neručí za nesprávny chod tovaru, ak jeho inštalácia nebola prevedená riadne a oprávnenou osobou, pri výrobkoch ktoré si vyžadujú odbornú inštaláciu
- (g) značne znečistené sa rozumie organický a anorganický materiál nachádzajúci sa na tovare v neprimeranom množstve
- (h) ak je tovar naďalej používaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, alebo ďalšia nadväznosť väd, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.

Tento postup je v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (**Zákon o ochrane spotrebiteľa**).

## **7. OSOBITNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE**

- 7.1. Pri reklamovaní tovaru (počítač, telefón, atď.) ktorý slúži na spracovanie, uchovanie, prenos informácií a dát je okrem splnenia podmienok uvedených v bode 4. potrebné, aby kupujúci čestne prehlásil, že boli dodržané všetky licenčné podmienky a v tovare nie je nainštalovaný nelegálny softvér, v opačnom prípade obchodník nie je povinný prijať reklamáciu uznať.
- 7.2. Ak obchodník (určená osoba) zistí, že reklamovaný tovar obsahuje nelegálny softvér, nie je povinný prijať reklamáciu uznať.
- 7.3. Pri reklamovaní tovaru obchodník nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie dát a údajov počas opravy v autorizovanom servise. Kupujúcemu sa odporúča zálohovať všetky dáta a údaje.
- 7.4. Pri takzvanom spotrebnom tovare (batérie, žiarovky, filtre, atď.) je nutné rozlišovať medzi záručnou dobou a životnosťou. Záručná doba je 24 mesiacov, životnosť však všeobecne kratšia (podľa okolností). Záručná doba sa vzťahuje na náhle skolabovanie a nie na postupnú stratu kapacity.

## **8. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU**

- 8.1. V prípade nesúhlasu kupujúceho so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo domnelým porušením jeho práv, má kupujúci právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak obchodník na žiadosť kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, kupujúci 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 v platnom znení.

- 8.2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.