

REKLAMAČNÝ PORIADOK
(ďalej aj „**Reklamačný poriadok**“)

Článok I
Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť **ViaJur, s. r. o.**, so sídlom Prostredná 13/49, 900 21 Svätý Jur, IČO: 46 972 137, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 86504/B (ďalej len „**Predávajúci**“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) až h) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) riadne informuje spotrebiteľa (§ 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „**Reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.
2. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri riešení reklamácií uplatňovaných kupujúcimi - spotrebiteľmi (ďalej len „**Kupujúci**“) vo vzťahu k tovarom zakúpeným prostredníctvom internetového sídla Predávajúceho <https://pijur.sk/> (ďalej len „**E-shop**“).
3. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), Zákomom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
4. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá nakupuje Produkty pre svoju vlastnú spotrebu a nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti je v postavení spotrebiteľa a vzťahujú sa na ňu všetky predpisy na ochranu spotrebiteľa. Tieto predpisy sa nevzťahujú na Kupujúceho – právnickú osobu alebo fyzickú osobu, ktorá pri uzatváraní Kúpnej zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej aj „**Spotrebiteľ**“). V prípade nákupu alkoholických nápojov môže byť Spotrebiteľom iba fyzická osoba staršia ako 18 (osemnásť) rokov.
5. **Produktom alebo Tovarom** sa pre účely tohto Reklamačného poriadku rozumie tovar ponúkaný na predaj na E-shope.
6. Tento Reklamačný poriadok je v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) až h) Zákona o ochrane spotrebiteľa je zverejnený na E-shope. Uzavretím kúpnej zmluvy, sa tento Reklamačný poriadok stáva súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi Spotrebiteľom a Predávajúcim.
7. Tento Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právny vzťah založený kúpou tovaru u Predávajúceho v prípade, že kupujúcim (zákazníkom) je podnikateľ (§ 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov; ďalej len „**Obchodný zákonník**“). Takýto právny vzťah medzi Predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom, predmetom ktorého je kúpa tovaru (služby) u Predávajúceho, sa spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (najmä § 429 resp. § 409 a nasl. Obchodného zákonníka). Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje záručný list výrobcu dotknutého výrobku inak, záručná doba (záruka za akosť tovaru) je 12 mesiacov od kúpy tovaru kupujúcim - podnikateľom.

Článok II.
Práva Kupujúceho

1. Kupujúci má najmä právo na Tovar v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

2. Kupujúci má tiež právo na ochranu pred nepriateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, teda napr. v kúpnych zmluvách týkajúcich sa Tovar.

Článok III.

Zodpovednosť za vady Tovar

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim.
2. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu a/alebo vady, pre ktorú/é bola dohodnutá nižšia cena.
3. Ak nejde o použitý Tovar, ktorý sa rýchlo kazí, zodpovedá Predávajúci za vady Tovar, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar a/alebo poskytnutí Služby v záručnej dobe (záruka). Záručná doba trvá v rámci dátumu spotreby, uvedenom na konkrétnom Tovare.
4. Za vadu Tovar nemožno považovať zmenu, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v nesprávneho zásahu alebo skladovania Kupujúcim.
5. Kupujúci je povinný skontrolovať Tovar pri ich prevzatí reklamovať ich zjavné vady bez omeškania. Neskoršiu reklamáciu zjavnej vady nebude Predávajúci akceptovať a takáto reklamácia sa považuje za neoprávnenú.
6. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní Tovar, najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel, alebo
 - b) znehodnotenie Tovar (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.).
7. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
 - a) Kupujúci v čase uzavretia zmluvného vzťahu s Predávajúcim vedel alebo musel vedieť o vade s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzatvorila, ibaže sa vada týka vlastností Tovar, ktorú mal Tovar mať vyslovene podľa zmluvy;
 - b) Kupujúci pri prevzatí Tovar o vade Tovar vedel alebo musel vedieť s prihliadnutím na okolnosti, alebo bol na vadu upozornený, alebo ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny Tovar;
 - c) Kupujúci spôsobil vadu Tovar sám;
 - d) vada vznikla v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia spôsobeného nesprávnym skladovaním alebo iným nevhodným spôsobom na strane Kupujúceho;
 - e) sa Tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má Tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;
 - f) vada vznikla na Tovare po uplynutí doby životnosti;
 - g) vada vznikla v dôsledku živelných katastrof;
 - h) boli porušené ochranné plomby na Tovare.

Článok IV.

Uplatnenie reklamácie

1. Ak Kupujúci zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je povinný uplatniť prípadnú reklamáciu ihneď bez zbytočného odkladu u zodpovedného pracovníka Predávajúceho povereného vybavovaním reklamácií.
2. Za účelom rýchleho priebehu reklamačného vybavenia je potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o kúpe Tovar a/alebo poskytnutí Služby (pokladničný doklad, kópia objednávky, faktúra, zmluva a pod.).

3. Ak to povaha reklamovaného plnenia vyžaduje, je potrebné, aby Kupujúci pri uplatňovaní reklamácie predložil aj Tovar, ktorého chybu vytýka. Predávajúci je povinný reklamáciu alebo sťažnosť Kupujúceho zaevidovať formou reklamačného protokolu s uvedením objektívnych okolností reklamácie.
4. Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, najmä podať informácie týkajúce sa reklamovaného Tvaru a/alebo Služby.
5. Spotrebiteľ môže vytknúť vadu predanej veci v prevádzkarni Predávajúceho u osoby, o ktorej Predávajúci oboznámil Spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania Predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej Predávajúci oboznámil Spotrebiteľa pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
6. Predávajúci je povinný po starostlivom preskúmaní rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď alebo v zložitejších prípadoch do 3 (troch) dní, najneskôr však do 30 (tridsiatich) dní od uplatnenia reklamácie Kupujúcim.

Článok V.

Formy riešenia reklamácie

1. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Predáváčemu 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 Predáváčemu značné ťažkosti (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
3. Ak ide o vadu Tvaru, ktorú možno odstrániť, Kupujúci má právo :
 - a) aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená a Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť;
 - b) namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tvaru alebo výmenu súčasti Tvaru (ak sa vada týka len súčasti Tvaru) opätovne, ak tým Predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru, alebo závažnosť ich vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tvar a/alebo vadnú Službu za bezvadné, ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady.
2. Ak ide o (i) neodstrániteľnú vadu Tvaru, ktorá bráni tomu, aby sa Tvar mohol riadne užívať ako bezvadný, alebo (ii) odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže Tvar riadne užívať pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád, má Kupujúci právo :
 - (i) na výmenu Tvaru,
 - (ii) od zmluvného vzťahu s Predáváčim odstúpiť (a vrátenie kúpnej ceny Tvaru),
 - (iii) na primeranú zľavu z ceny Tvaru a/alebo Služby.
4. Vzhľadom na povahu Tvaru bude najčastejším riešením reklamácie dodanie nového Tvaru.
5. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote, najviac v lehote 30 dní, po tom, čo Spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý Spotrebiteľ vec požadoval. Náklady prevzatia veci na účely opravy alebo výmeny, rovnako tak náklady dodania opravenej veci alebo náhradnej veci znáša Predávajúci. Pri odstránení vady výmenou veci nemá Predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na

odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou. Vzhľadom na povahu Tovarů bude najčastejším riešením reklamácie dodanie nového Tovarů.

6. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec Spotrebiteľovi rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Spotrebiteľ neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, Predávajúci Spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí Spotrebiteľovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak Spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci a nákladov, ktoré by Predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj (§ 623 ods. 5 Občianskeho zákonníka).
7. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
 - a) Predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - b) Predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,
 - c) Predávajúci odmietol odstrániť vadu, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti,
 - 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) Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.
8. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa ods. 5 ak sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Predávajúci.
9. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, spotrebiteľ 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.
10. Spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec Predávajúcemu na náklady Predávajúceho. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti Spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci Predávajúcemu alebo po preukázaní, že Spotrebiteľ zaslal vec Predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Predávajúci vráti kúpnu cenu Spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri zaplacení kúpnej ceny, ak Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Predávajúci. Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.
11. Predávajúci poskytne Spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Spotrebiteľom. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu 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 Predávajúci nemôže ovplyvniť (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka). Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Spotrebiteľovi. Ak Spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným

akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu, v takom prípade sa na opakované vytknutie vady nevzťahuje postup podľa prvej vety tohto bodu (§ 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

12. Ak sa preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu podľa predchádzajúceho odseku má Spotrebiteľ právo si u Predávajúceho uplatniť právo na náhradu nákladov spojených so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
13. Písomným potvrdením o vytknutí vady je kópia reklamačného protokolu. Ak Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy.

Článok VI

Alternatívne riešenie sporu

1. V prípade, že medzi Spotrebiteľom a Predávajúcim vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa Spotrebiteľ domnieva, že Predávajúci porušil iné práva Spotrebiteľa, Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
2. Ak Predávajúci odpovie zamietavo informuje Spotrebiteľa o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Ak Predávajúci na žiadosť Spotrebiteľa podľa prvej vety tohto bodu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Spotrebiteľom, Spotrebiteľ 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, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
3. V prípade, že Spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov.
4. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je:
 - a) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk, alebo adr@soi.sk, alebo
 - b) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>).

pričom Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa platformu obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť online pre alternatívne riešenie sporov, ktorá je dostupná <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase> , na Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nájdete na internetovej stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie: [Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov | Slovenská obchodná inšpekcia - soi.sk](#)

5. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu aj použiť on-line formulár pre alternatívne riešenie sporov, ktorý je dostupný na https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_en.
6. Viac informácií o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Kupujúci nájde na internetovej stránke SOI <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>.
7. Tento RP nadobudol účinnosť 01.02.2026.