

REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI ABCedu, a.s.

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Reklamácie sa vybavujú v zmysle príslušných ustanovení, najmä Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka. V prípade Spotrebiteľa aj podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru a Zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 1.2. Záručná doba na Tovar zakúpený v E-shope je 24 mesiacov, ak právne predpisy neustanovujú kratšiu záručnú dobu alebo ak nie je v dokladoch viazucich sa k Tovar/Službám uvedené inak.
- 1.3. Pri preberaní Tvaru je Kupujúci vždy povinný skontrolovať:
 - i) či je obal Tvaru alebo samotný Tovar poškodený;
 - ii) či mu bol Tovar dodaný v množstve v súlade s Objednávkou, príslušným dodacím listom, resp. faktúrou;
 - iii) či mu bol dodaný Tovar (druh Tvaru) v súlade s Objednávkou.
- 1.4. Pri uplatnení reklamácie je Kupujúci povinný poškodený Tovar vrátiť a preukázať sa potvrdením o kúpe a zaplattení Tvaru. V prípade ak je reklamovaný Tovar zasielaný Predávajúcemu poštou, Tovar nie je možné zaslať na dobierku a takto zaslaný balík nebude prevzatý.
- 1.5. Spotrebiteľ má právo na úhradu iba nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.
- 1.6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mail) Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Spotrebiteľovi 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 Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 1.7. Týmto Reklamačným poriadkom Prevádzkovateľ informuje Kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.8. Na Podnikateľa uplatňujúceho reklamáciu sa primerane použijú ustanovenia tohto Reklamačného poriadku okrem prípadov, kedy sa jedná o ustanovenia Reklamačného poriadku formulované výslovne pre Spotrebiteľa.
- 1.9. Uzatvorením Zmluvy vyjadruje Kupujúci svoj súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a zaväzuje sa ho ako súčasť Zmluvy dodržiavať.

II. ZODPOVEDNOSŤ PREVÁDZKOVATEĽA ZA VADY

- 2.1. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady Služieb/Tvaru v súlade s platnými právnymi predpismi, Všeobecnými obchodnými podmienkami a týmto Reklamačným poriadkom. Vadami sa rozumejú prípady, kedy Tovar/Služba nespĺňa požiadavky na kvalitu ponúkanej Služby/ponúkaného Tvaru v súlade s charakterom ponúkanej Služby/Tvaru a/alebo nie je poskytovaná v súlade s platnými právnymi predpismi alebo Všeobecnými obchodnými podmienkami alebo Kúpnu zmluvou.
- 2.2. Reklamovať možno len Tovar/Služby zakúpené prostredníctvom E-shopu Prevádzkovateľa.
- 2.3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

- 2.4. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Kupujúcim v ním uplatnenej reklamacii.
- 2.5. Pre Služby, ktoré poskytuje Prevádzkovateľ v mene obchodných partnerov, platia reklamačné poriadky týchto obchodných partnerov (subdodávateľov).
- 2.6. Reklamáciou podľa tohto Reklamačného poriadku nie je podanie Kupujúceho týkajúce sa jeho nespokojnosti ohľadne poskytovaných Služieb/dodaného Tvaru, ktoré nie je vadou v zmysle platných predpisov alebo tohto Reklamačného poriadku alebo nespokojnosť so samotným procesom vybavenia sťažnosti alebo reklamácie, ak tento Reklamačný poriadok alebo platné právne predpisy, najmä Zákony o ochrane spotrebiteľa, neustanovujú inak (*d'alej aj len ako „Sťažnosť“*).
- 2.7. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, ktorou bude preukázané, že Prevádzkovateľ porušil príslušný právny predpis, Všeobecné obchodné podmienky alebo Kúpnu zmluvu uzatvorenú s Kupujúcim alebo konal v rozpore s nimi. Za opodstatnenú reklamáciu sa považuje reklamácia aj vtedy, ak Prevádzkovateľ riadne neoznámí Kupujúcemu výsledok reklamačného konania v stanovenej lehote podľa tohto Reklamačného poriadku.
- 2.8. V prípade, ak sa reklamácia týka správnosti úhrady ceny za Služby/Tovar alebo uskutočnenia platby, až do riadneho vybavenia reklamácie nie je Prevádzkovateľ povinný namietanú platbu za Službu vrátiť v prospech Kupujúceho.
- 2.9. Reklamácie vybavuje Prevádzkovateľ, môže však nimi poveriť aj inú osobu v zmysle platných právnych predpisov.

III. PODMIENKY A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- 3.1. Reklamáciu je potrebné uplatniť vždy písomne (listom alebo e-mailom) u Predávajúceho na adrese: ABCedu, a.s. Košická 56, 821 08 Bratislava alebo na e-mailovej adrese: info@abcedu.sk. Pri uplatnení reklamácie odporúčane vyplniť Reklamačný formulár, formulár si stiahnete TU.
- 3.2. Kupujúci je povinný vadu Tvaru/Služieb reklamovať bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa kedy došlo k reklamovanej skutočnosti.
- 3.3. V reklamacii/oznámení o vadách je Kupujúci povinný uviesť:
 - i) svoje identifikačné údaje, ktoré ako ich zadal pri svojej registrácii resp. pri uskutočnení Objednávky ak ide o Neregistrovaného užívateľa. (Neuvádza sa prístupové heslo, ktoré zadal pri registrácii),
 - ii) údaje Predávajúceho vrátane jeho e-mailovej adresy,
 - iii) názov Tvaru/Služby, ktorý je predmetom reklamácie,
 - iv) popis vady Tvaru/Služby (miesto jej výskytu a prejavy)
 - v) číslo Objednávky/faktúry, ktorej sa reklamácia týka,
 - vi) uvedenie dátumu, kedy došlo k reklamovanej skutočnosti,
 - vii) navrhovaný spôsob vyriešenia reklamácie.
- 3.4. Kupujúci je o reklamovanej Službe/Tovare povinný predložiť doklad (originál alebo fotokópiu umožňujúcu overenie jej súladu s originálom) preukazujúci jej poskytnutie/jeho dodanie (najmä faktúru), okrem prípadov ak sa reklamácia týka neposkytnutia dokladu o objednaní si Služby/dodaní Tvaru.

IV. PRIJATIE REKLAMÁCIE

- 4.1. Prevádzkovateľ alebo ním určená osoba potvrdí prijatie reklamácie:
 - (i) v prípade reklamácie zaslanej e-mailom zaslaním e-mailu na adresu, ktorú pre tento účel výslovne Kupujúci uviedol v emailovej správe, inak na emailovú adresu, z ktorej email Kupujúci reklamáciu zaslal,

- (ii) v prípade reklamácie uskutočnenej cez kontaktný formulár zaslaním emailu na adresu, ktorú pre tento účel výslovne Kupujúci uviedol v kontaktnom formulári, inak na e-mailovú adresu alebo adresu bydliska, o ktorej má Predávajúci vedomosť.
 - (iii) v prípade reklamácie uskutočnenej písomne zaslaním e-mailu na adresu, ktorú pre tento účel výslovne Kupujúci uviedol v písomnej reklamacii, inak na adresu bydliska, o ktorej má Predávajúci vedomosť.
- 4.2. Prevádzkovateľ doručí Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie, ktorá bola doručená niektorým zo spôsobom uvedených vyššie ihneď po doručení/ obdržaní takejto reklamácie. Uvedené potvrdenie je len potvrdením Prevádzkovateľa o doručení uplatnenia reklamácie, nie je uznaním reklamácie ani iným obdobným úkonom.
- 4.3. Na základe riadne uskutočnenej reklamácie v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a platnými právnymi predpismi, začína reklamačné konanie. Za riadne uskutočnenú reklamáciu sa považuje najmä doručenie reklamácie obsahujúcej všetky náležitosti ustanovené týmto Reklamačným poriadkom vrátane dokladu o poskytnutí a zaplatení Tovarov a/alebo Služieb.
- 4.4. Súčasťou potvrdenia o prijatí reklamácie bude aj poučenie Kupujúceho o jeho právach v zmysle § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa, kedy Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba poučí Spotrebiteľa o jeho právach podľa ust. § 622 a §623 Občianskeho zákonníka.

V. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 5.1. Prevádzkovateľ je oprávnený reklamáciu zamietnuť, ak nie je podaná v súlade s týmto Reklamačným poriadkom alebo platnými právnymi predpismi, najmä ak:
- i) podanie Kupujúceho nie je reklamáciou v zmysle príslušných právnych predpisov alebo tohto Reklamačného poriadku, najmä ak sa jedná o Sťažnosť,
 - ii) Kupujúci podal reklamáciu po uplynutí doby na podanie reklamácie alebo uplatnenie nárokov z väd,
 - iii) Reklamácia nespĺňa náležitosti stanovené príslušnými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom,
 - iv) Kupujúci nepreukázal, že reklamácia sa týka Tvaru alebo Služby poskytovanej Prevádzkovateľom,
 - v) Kupujúci neposkytol Prevádzkovateľovi informácie alebo podklady a bez ich poskytnutia nie je možné reklamáciu riadne vybaviť,
 - vi) reklamovaná vada bola spôsobená konaním alebo opomenutím konania Kupujúceho, najmä v prípade konania v rozpore s VOP alebo ich prílohami.
- 5.2. Ak Spotrebiteľ reklamáciu Tvaru a/alebo Služieb uplatnil počas prvých 12 (dvanástich) mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 (štrnástich) dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 5.3. Ak Spotrebiteľ reklamáciu Tvaru a/alebo Služieb uplatnil po 12 (dvanástich) mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

- 5.4. Prevádzkovateľ bude o dôvodoch zamietnutia reklamácie informovať Kupujúceho v súlade s bodom 4.1 tohto Reklamačného poriadku.
- 5.5. Ak doručená reklamácia spĺňa predpoklady ustanovené príslušnými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom, Prevádzkovateľ posúdi jej opodstatnenosť.
- 5.6. V prípade uznania oprávnenosti reklamácie Prevádzkovateľom, Prevádzkovateľ informuje Kupujúceho o jeho právach v zmysle § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka.
- 5.7. Spotrebiteľ má v prípade existencie vady nasledujúce nároky:
- i) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená a Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
 - ii) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
 - iii) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
 - iv) ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 5.8. Na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z práv podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka Spotrebiteľ uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 (tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 5.9. Predávajúci o vybavení reklamácie vydá Spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI STRÁN

- 6.1. V rámci reklamačného konania môže Prevádzkovateľ od Kupujúceho požadovať ďalšie relevantné informácie a podklady potrebné na riadne vybavenie reklamácie. Za týmto účelom je Kupujúci povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi potrebnú súčinnosť. Lehota potrebná na doplnenie informácií/podkladov sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov.
- 6.2. V prípade, ak Kupujúci nie je spokojný s výsledkom reklamácie alebo spôsobom jej vybavenia, môže sa domáhať svojich nárokov v zmysle platných právnych predpisov.
- 6.3. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Spotrebiteľa na náhradu škody v zmysle platných právnych predpisov.

VZOROVÝ FORMULÁR NA Odstúpenie od zmluvy

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku v zmysle § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov o a zmene a doplnení niektorých zákonov.

KOMU:	ABCedu, a.s., so sídlom: Košická 56, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov 821 08, IČO: 51 724 561, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka č. 6791/B, tel. č.: 02/43639996, e-mail: info@abcedu.sk .
KTO:	Meno a priezvisko**: _____, Adresa*: _____, PSC*, Obec*: _____, Telefón*: _____, E-mail*: _____

Uvedený Kupujúci týmto odstupujem od Kúpnej zmluvy, na základe ktorej som si objednal nasledovný Tovar, ktorý bol zakúpený prostredníctvom Internetového obchodu (E-shopu) ABCedu, a.s.

Objednávke číslo: _____ zo dňa: _____
Názov Tvaru: _____ Počet vracaných kusov Tvaru: _____
Kód Tvaru (ak je uvedený): _____
Číslo faktúry*: _____ Tovar mi bol doručený dňa)*: _____

V zmysle § 7 a nasl. zákona č. 102/2014 Z. z. si uplatňujem týmto právo na vrátenie plnej ceny zaplateného Tvaru vrátane nákladov za objednané Služby doručenie tovaru a/alebo dobierka vo výške najlacnejšej ceny za tieto služby ponúkané u Predávajúceho.

Týmto žiadam o vrátenie finančných prostriedkov za Tovar, ktorého sa odstupenie týka, pričom požadovanú sumu mi vráťte* :

prevodom na účet, číslo účtu/IBAN: _____

poštovým poukazom na moju adresu (uvedená v záhlaví žiadosti)

V _____ dňa _____ podpis _____

* označte vybranú možnosť