

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

# REKLAMAČNÝ PORIADOK UPRAVUJÚCI REKLAMAČNÉ PODMIENKY MEDZI PREDÁVAJÚCIM A KUPUJÚCIM (ĎALEJ LEN “REKLAMAČNÝ PORIADOK”)

## Článok I.

### Úvodné ustanovenia

1. InStyle Home SK s. r. o., týmto reklamačným poriadkom v súlade so Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade so Zákonom 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 riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj ako „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v prevádzkarni spoločnosti InStyle Home SK s. r. o. a zároveň je dostupný aj elektronicky na internetových stránkach spoločnosti InStyle Home SK s. r. o., <https://www.wgrills.sk>.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie tovaru zakúpeného v kamennej predajni ako aj reklamácie tovaru zakúpeného prostredníctvom e-schopu predávajúceho.
4. Prevádzkovateľ poskytne kupujúcemu na svojej internetovej stránke <https://www.wgrills.sk> pred uzavretím zmluvy informácie o kupovanom tovare, za účelom aby sa kupujúci mohol oboznámiť nielen s vizuálnymi znázornením jednotlivých výrobkov ale najmä s ich, cenou, vlastnosťami, spôsobom dopravy, poštovným, platobnými podmienkami a lehotou dodania.

## Článok II.

### Definície a pojmy

#### **E –schop**

Internetová aplikácia, ktorá je dostupná v sieti internet prostredníctvom internetovej adresy [www.wgrills.sk](http://www.wgrills.sk), ktorej hlavnou funkciou je zobrazenie, výber a objednanie tovaru kupujúcim.

#### **Predávajúci alebo Prevádzkovateľ**

InStyle Home SK s. r. o., IČO:46464841, so sídlom Bajkalská 17, 821 02 Bratislava - mestská časť Ružinov, zapísaná v registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 77672/B.

#### **Kupujúci alebo spotrebiteľ**

Kupujúci - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

#### **Reklamácia**

Uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby kupujúcim.

#### **Vybavenie reklamácie**

Ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

#### **Spotrebiteľská zmluva**

Každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára podnikateľ - predávajúci so spotrebiteľom, ak pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná predávajúci v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

#### **Odborné posúdenie**

Písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

### **Článok III.**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie a možnosť vrátenia tovaru**

1. Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa nie je možné vrátiť potraviny, ktoré podliehajú rýchlej skaze (t.j. potraviny vyžadujúce špeciálne podmienky skladovania), a takisto nie je možné vrátiť potraviny, ktoré kupujúci už otvoril.
2. Kupujúci je povinný reklamovaný tovar pripraviť na prepravu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu. Za prípadné škody pri preprave, ktoré vzniknú nevhodným zabaléním tovaru kupujúcim na prepravu predávajúci nezodpovedá. K poškodeniu tovaru môže pri jeho preprave dôjsť vplyvom mrazov a horúčav.
3. Kupujúci má právo neprevziať tovar od dopravcu v prípade dodania tovaru v rozpore so zmluvou (s objednávkou kupujúceho) alebo v prípade dodania tovaru v poškodenom obale. V prípade dodania tovaru v rozpore so zmluvou má kupujúci právo na to, aby mu predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu dodal tovar v súlade s podmienkami dohodnutými v zmluve a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou tovaru a/alebo dodaním chýbajúceho množstva, prípadne jeho opravou, ak je to možné. Ak nie je takýto postup možný, má právo kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť.
4. Podľa § 7 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby písomné oznámenie kupujúceho o odstúpení od zmluvy spolu so zakúpeným tovarom boli predávajúcemu doručené v uvedenej lehote. Tovar musí byť nepoškodený, obal musí byť celistvý, omáčky a koreniny neotvorené a výrobok musí byť v stave, v akom bol doručený kupujúcemu.
5. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa čl. III. ods. 4 tohto reklamačného poriadku je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar a všetky náklady, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu.
6. V prípade odstúpenia od zmluvy podľa článku III. ods. 4 tohto Reklamačného poriadku je kupujúci povinný tovar vrátiť buď osobne v prevádzke predávajúceho alebo odoslaním tovaru na adresu prevádzky spoločnosti **InStyle Home SK s. r. o., IČO:46464841, so sídlom Bajkalská 17, 821 02 Bratislava - mestská časť Ružinov, SR**. Na uvedenú korešpondenčnú adresu uplatňuje kupujúci i prípadné vady tovaru.

### **Článok IV.**

#### **Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru- potravín a záručná doba potravín**

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v rozpore so zmluvou, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady a nedostatky tovaru, ktoré sa prejavujú po prevzatí tovaru, v záručnej dobe, ktorou je v prípade potravín doba minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby. Tovar označený ako potravina si zachováva požadovanú kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do určeného dňa, ktorým je dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, vyznačený na obale výrobku. V prípade potravín, ktoré sa rýchlo kazia, sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak právo spotrebiteľa zaniká.
2. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru v prípade, že:
  - vadu tovaru spôsobil spotrebiteľ sám svojou činnosťou alebo nečinnosťou, opomenutím činnosti alebo konaním tretej osoby, ktorá nakladala s tovarom po prevzatí kupujúcim,
  - vadu tovaru spôsobil spotrebiteľ sám nesprávnym skladovaním tovaru, umiestnením do prostredia, ktoré pre teplotu nižšiu ako 0°C a vyššiu ako 2°C nie je vhodné na skladovanie tovaru a môže spôsobiť poškodenie, znehodnotenie alebo zničenie tovaru,

- spotrebiteľ mal vedomosť pred prevzatím tovaru o vade tovaru a/alebo bol na túto skutočnosť výslovne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru,
  - vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku spotrebovania tovaru, spôsobeného bežným používaním, nesprávnym používaním, boli porušené ochranné plomby a obaly na tovare,
  - boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
  - ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby/doby minimálnej trvanlivosti, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti.
3. Na dodávaný tovar je spotrebiteľovi poskytnutá záručná doba na základe označenia na obale.
  4. Záručná doba je podmienená dodržaním skladovacích a prepravných podmienok uvedených na etikete alebo príbalovom letáku výrobku. Skladovaním potravín pri vyšších ako doporučených teplotách, vystavením tepelnému zdroju, vlhkému prostrediu alebo nárazovým tepelným výkyvom sa môže zmeniť kvalita potravinových výrobkov.
  5. Záručná doba na tovar zaniká v prípade, ak napriek upozorneniu ako sa má s tovarom zaobchádzať, kupujúci nedodrží pokyny predávajúceho uvedené na etikete jednotlivých tovarov.

#### **Článok V.**

##### **Zodpovednosť za vady tovaru a záručná doba**

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
2. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
4. Záručná doba:
  - a) je všeobecne 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
  - b) v prípade použitého (zánovného) tovaru môže byť kratšia, a to na základe vzájomnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim, avšak nie menej ako 12 mesiacov,
  - c) v prípade tovaru, ktorý je určený na to, aby sa užíval po dlhšiu dobu, môže byť dlhšia ako 24 mesiacov ak to stanovujú osobitné predpisy. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky.
  - d) v prípade servisných prác je 6 mesiacov, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
5. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou - záručný list. Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe (napr. pokladničný blok z registračnej pokladnice).
6. Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
7. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom. Podmienky a rozsah takejto záruky určí predávajúci v záručnom liste.
8. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
9. Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy (reklamácie) bol povinný tovar prevziať. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

10. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
11. V prípade, že predávajúci pri kúpe tovaru ponúka kupujúcemu k tovaru bezodplatne iný tovar, nezodpovedá za prípadné vady tohto tovaru. Ak si je predávajúci vedomý väd tovaru, ktorý bol ponúknutý bezodplatne, je povinný kupujúceho pri ponuke takéhoto tovaru na to upozorniť. Kupujúci má právo takýto bezodplatný tovar vrátiť avšak bez nároku na nový. Ak kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť kupujúcemu všetko plnenie vrátane tovaru, ktorý získal od predávajúceho bezodplatne ako súčasť predaja tovaru.
12. Záruka poskytovaná v záručnej dobe sa nevzťahuje na, vady tovaru v prípade neodbornej inštalácie, neodborného obsluhovania či zanedbania starostlivosti o tovar, ak má tovar odstránené alebo poškodené výrobné číslo, ak bol mechanicky poškodený po jeho prevzatí, poškodený v dôsledku prevádzkovania v nevhodných podmienkach, vystavený chemicky agresívnemu prostrediu, elektrickému alebo magnetickému poľu, ak má odstránenú plombu alebo ak bol poškodený živelnou pohromou, poruchou elektrického prúdu alebo tým, že kupujúci používal a manipuloval s tovarom v rozpore s návodom na použitie a v rozpore so záručnými podmienkami výrobcu. Za používanie v rozpore s návodom a záručnými podmienkami sa rozumie aj používanie neoriginálneho alebo predávajúcim neschváleného príslušenstva tovaru. Záruka v záručnej dobe sa taktiež nevzťahuje na vady tovaru v prípade, ak sa stal pre iného neupotrebitelným z dôvodu spotrebovania práva. Záručná doba sa tiež nevzťahuje na spotrebný tovar, u ktorého došlo jeho užívaním k jeho spotrebe.
13. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci písomne dohodli podľa bodu 4 písm. b). reklamačného poriadku.

#### Článok VI.

#### Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady tovaru- reklamácie

1. Kupujúci alebo oprávnená osoba môže v zmysle tohto reklamačného poriadku uplatniť reklamáciu osobne, písomne elektronickou poštou na adrese predávajúceho: **InStyle Home SK s. r. o., Bajkalská 17, 821 02 Bratislava - mestská časť Ružinov, SR, Tel.č.:+421 1911278714, e-mail: [info@wgrills.sk](mailto:info@wgrills.sk).**
2. Pri uplatňovaní reklamácie kupujúci:
  - popíše dôvod reklamácie, s tým, že určito a zrozumiteľne vymedzí reklamované skutočnosti, a práva, ktoré si voči predávajúcemu zo zodpovednosti za vady uplatňuje,
  - v prípade ak bol tovar kúpený v prevádzke predávajúceho predloží kupujúci originál dokladu o kúpe reklamovaného tovaru
  - v prípade ak bol tovar kúpený v prevádzke predávajúceho uvedie kupujúci tiež svoju e-mailovú adresu alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie a tiež telefonický kontakt.
3. V prípade podania reklamácie elektronickou poštou, faxom alebo písomne inou osobou ako kupujúcim, ktorá uplatňuje reklamáciu v mene kupujúceho musí byť k reklamácií priložené plnomocenstvo na zastupovanie kupujúceho vo veci reklamačného konania.
4. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 2. tohto článku reklamačného poriadku bude považovaná za neoprávnenú.
5. O prijatej reklamácií je kupujúci oboznámený a informovaný na kupujúcim určenú e-mailovú adresu, v prípade osobného odovzdania reklamácie a tovaru potvrdením predávajúceho, s uvedením:
  - dátumu uplatnenia reklamácie;
  - aký tovar a aká vada na tovare sa reklamuje;
  - kedy a kde bol tovar zakúpený;
  - cena, za ktorú bol tovar zakúpený.

## Článok VII. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady

1. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach zo zodpovednosti za vady podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
2. V prípade, že predávajúci uzná vadu tovaru, pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ včas uplatní, má spotrebiteľ právo pri odstrániteľných vadách na:
  - požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená alebo aby bola vadná vec vymenená za vec bez väd; predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu vadu odstrániť alebo vymeniť vadnú vec za vec bez väd. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
  - požadovať doplnenie chýbajúceho množstva,
  - predávajúci je oprávnený vždy vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Predávajúci však nie je povinný vec vymeniť, ak by mu tým vznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
  - pri neodstrániteľnej vade, ktorá nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady má kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru a závažnosti vady.
3. Vady potravín, sa vždy považujú za neodstrániteľné.
4. Predávajúci je oprávnený vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, vymeniť danú súčasť, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru.
5. 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.
6. Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň tretíkrát) po oprave alebo pre väčší počet väd (aspoň 3 vady) tovar riadne užívať, je kupujúci oprávnený požadovať výmenu tovaru, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
7. 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 má právo od zmluvy odstúpiť.
8. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ktorá však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
9. Ak predávajúci predáva vadný alebo použitý tovar za zníženú cenu z tohto dôvodu, kupujúci nie je oprávnený reklamovať vadu, pre ktorú bola cena znížená. Ak má však predmetný tovar so zníženou cenou ďalšiu (inú) vadu, nesúvisiacu so zníženou cenou, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
10. 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.
11. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada, alebo poškodenie vznikla najmä:
  - preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie, alebo iným nesprávnym konaním užívateľa, alebo na základe mechanického poškodenia tovaru, v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
  - ak vada vznikla bežným opotrebením,
  - ak predložený záručný list, doklad o kúpe tovaru alebo iný doklad preukazujúci, že tovar bol zakúpený u predávajúceho, nesie zjavné známky prevedených zmien údajov, alebo ak je na tovare odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
  - pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,

- pri živelných katastrofách.

### **Článok VIII. Spôsob vybavenia reklamácie**

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru, vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pritom je viazaný rozhodnutím kupujúceho o tom, ktoré z práv v zmysle Článku VII. uplatňuje. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
3. O určení spôsobu vybavenia reklamácie je predávajúci oprávnený informovať kupujúceho odoslaním správy na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
4. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
5. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a predávajúci ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe kupujúcim, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie.
6. Predávajúci je povinný kupujúcemu 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.

### **Článok IX. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov**

1. V prípade, že kupujúci nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci 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 kupujúci 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 kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „návrh“). Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
2. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi.
3. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je aj **Slovenská obchodná inšpekcia**.

Adresa na doručovanie: Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát  
Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov  
Bajkalská 21/A, p.p. 29  
827 99 Bratislava 27

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) a [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk)

5. Zoznam ďalších subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR - <http://www.mhsr.sk/>. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Spotrebiteľ podáva návrh spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015Z.z. Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www.soi.sk> sú uvedené podrobné informácie o inštitúte alternatívneho riešenia sporov (vrátane kontaktov a formulárov pre podanie návrhu). Spotrebiteľ má možnosť riešiť spory prostredníctvom platformy pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
6. Počas alternatívneho riešenia sporov kupujúci spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum ([www.esc-sr.sk](http://www.esc-sr.sk)), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
7. Kupujúci môže návrh na alternatívne riešenie svojho sporu podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.
8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby bolo možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom formulára, ktorý zverejní na svojom webovom sídle. Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie sporov zo zmlúv uzatváraných prostredníctvom elektronických zariadení, je povinný zverejniť na svojom webovom sídle aj odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov na internetovej stránke EÚ <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
9. Alternatívne riešenie sporov vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný oprávnený subjekt môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie konania o alternatívnom riešení sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.
10. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.
11. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

#### Článok VIII. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 26.11.2021. Platné a účinné znenie reklamačného poriadku je Kupujúcemu k dispozícii na internetovej stránke predávajúceho <https://www.wgrills.sk/kontakty.html> a tiež na predajnom mieste Predávajúceho.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti reklamačného poriadku ku dňu kúpy tovaru.

V Bratislave	InStyle Home SK s. r. o.
--------------	--------------------------

Dátum: 26.11.2021

Podpis prevádzkovateľa: