

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Predávajúci a prevádzkovateľ:

Obchodné meno: flexiBOXy s. r. o.  
sídlo: Ulica Za kaplnkou 5071/21 926 01 Sered'  
IČO: 52310531  
DIČ: 2120998506  
Bankové spojenie: SK66 0200 0000 0041 3335 6551  
Zapísaná: v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 45339/T

Telefónny kontakt: +421 911 535 646  
E-mailový kontakt: info@flexiboxy.sk

(ďalej aj ako „predávajúci“)

## Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia  
**Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj**  
Pekárska 23, 917 01 Trnava 1  
Odbor výkonu dohľadu  
[tt@soi.sk](mailto:tt@soi.sk)  
tel. č. 033/321 25 27, 033/321 25 21

## Čl. I ÚVODNÉ USTANOVENIA

### 1. Predmet reklamačného poriadku

Tento Reklamačný poriadok (ďalej aj ako „**poriadok**“) popisuje postup, akým spôsobom postupovať v prípade uplatňovania práva kupujúceho týkajúceho sa chýb (vád) tovaru (ďalej tiež „**reklamácia**“) zaobstaraného od predávajúceho v rámci zmluvných vzťahov uzatvorených medzi predávajúcim a kupujúcim prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke **www.flexiboxy.sk** (ďalej len „**internetový obchod**“) a prostredníctvom konta predávajúceho na sociálnych sieťach (a to najmä Facebook a Instagram). S týmto reklamačným poriadkom má kupujúci možnosť sa zoznámiť pred uskutočnením svojej objednávky a je naň dostatočne vopred upozornený.

### 2. Kupujúci

Kupujúci je zákazníkom internetového obchodu alebo zákazníkom nakupujúcim prostredníctvom sociálnych sietí predávajúceho, ktorý prejavil záujem na kúpe tovaru a tovar si zakúpil. Vzhľadom na platnú právnu úpravu sa rozlišuje kupujúci, ktorý je spotrebiteľom (ďalej tiež v prípade potreby rozlíšenia označovaný aj ako „**kupujúci – spotrebiteľ**“), teda ten, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, a kupujúci, ktorý spotrebiteľom nie je (ďalej tiež v prípade potreby rozlíšenia označovaný aj ako „**kupujúci – podnikateľ**“), teda ten, ktorý kupuje tovar s cieľom svojho podnikania.

Ak uvedie zákazník v objednávke svoje identifikačné číslo, berie na vedomie, že sa na neho budú aplikovať pravidlá uvedené v tomto poriadku pre kupujúceho – podnikateľa.

Právne vzťahy medzi **predávajúcim a kupujúcim – spotrebiteľom**, vyslovene neupravené týmto poriadkom sa riadia najmä príslušnými ustanoveniami:

- a) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník,
- b) zákona č. 250/2007 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa,
- c) zákona č. 102/2014 Z. z. zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Právne vzťahy medzi **predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom**, vyslovene neupravené týmto poriadkom, sa riadia najmä príslušnými ustanoveniami:

- a) zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

## ČI. II

### VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

#### 1. Prevzatie tovaru

Prevzatie tovaru potvrdzuje zákazník podpisom dodacieho listu alebo iného ekvivalentného dokladu. Pokiaľ sa tovar neodoberá osobne, rozumie sa prevzatím tovaru okamih, keď tovar preberá kupujúci od dopravcu.

#### 2. Kontrola stavu zásielky pri prevzatí tovaru

Ihneď pri dodaní tovaru je kupujúci povinný prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky a to najmä počet balíkov a poškodenie obalu tovaru. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená.

Ak prevezme takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu, je v prípade reklamácie tovaru nevyhnutné poškodenie popísať, prípadne aj odfotografovať a bez zbytočného odkladu oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu elektronicky na e-mailovú adresu [info@flexiboxy.sk](mailto:info@flexiboxy.sk). **Pokiaľ tak kupujúci neurobí, vystavuje sa nebezpečenstvu, že mu neskoršia reklamácia nemusí byť uznaná.**

#### 3. Povinnosť kupujúceho prezrieť dodaný tovar po otvorení zásielky

Po prevzatí tovaru je kupujúci povinný dodaný tovar prehliadnuť, najmä či je tovar v zodpovedajúcom vyhotovení a množstve. Táto prehliadka by mala byť, pokiaľ možno, vykonaná ešte pred použitím tovaru. V opačnom prípade môže dôjsť k znehodnoteniu tovaru.

Ak zistí kupujúci vadu, a má v pláne tovar reklamovať, predávajúci odporúča (z dôvodu čo najtransparentnejšieho a najefektívnejšieho vybavenia reklamácie), aby bez zbytočného odkladu oznámil túto skutočnosť predávajúcemu elektronicky na e-mailovú adresu [info@flexiboxy.sk](mailto:info@flexiboxy.sk).

#### 4. Záručný list

K tovaru sa spravidla prikladá faktúra, ktorá môže slúžiť ako záručný, pokiaľ sa tento vzhľadom na povahu tovaru nepriloží.

#### 5. Podanie reklamácie

Kupujúci môže oprávnenú reklamáciu podať jednou z nasledujúcich možností:

- **poštou**, na adresu flexiBOXy s.r.o., Ul. Za kaplnkou 5071/21, 92601 Sered'

- **e-mailom**, na adresu info@flexiboxy.sk

## 6. Podklady na posúdenie reklamácie

Kupujúci je pri reklamácii tovaru povinný uviesť a dodať (ak predávajúci neuvedie inak):

- meno a priezvisko kupujúceho,
- telefónny kontakt alebo e-mail kupujúceho,
- číslo objednávky,
- čo najvštrižnejší opis väd (a to najmä z dôvodu, že predávajúci sa bude zaoberať iba opísanými vadami),
- uplatňovaný nárok (návrh riešení, t. j. či požaduje zľavu, výmenu a pod.),
- číslo účtu pre prípadné vrátenie peňažných prostriedkov,
- doklad o vlastníctve tovaru (faktúru).

## 7. Povinnosť kupujúceho poskytnúť súčinnosť

Kupujúci sa zaväzuje v prípade reklamácie poskytnúť súčinnosť predávajúcemu. V prípade dodania nedostatočných podkladov alebo informácií pre posúdenie reklamácie je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, kupujúceho informovať o nutnosti doloženia ďalších podkladov alebo informácií.

V prípade, že kupujúci nedodá požadované podklady, neposkytne súčinnosť predávajúcemu a predávajúci tak nebude schopný reklamáciu posúdiť ani o nej rozhodnúť. Počas omeškania kupujúceho s dodaním chýbajúcich podkladov neplynú predávajúcemu lehoty pre rozhodnutie a vybavenie reklamácie stanovenej zákonom a týmto poriadkom.

Právo z chybného plnenia kupujúcemu nenáleží, pokiaľ kupujúci pred prevzatím tovaru vedel, že tovar má chybu, alebo pokiaľ kupujúci chybu sám spôsobil.

## 8. Upozornenie predávajúceho

Nárok na uplatnenie zodpovednosti za vady môže zaniknúť, ak bola vada spôsobená zo strany kupujúceho:

- neodborným zaobchádzaním či obsluhou, použitím, ktoré je v rozpore s pravidlami používania tovaru,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú parametrom a určeniu tovaru,
- tovar bol poškodený vonkajšími udalosťami, ako sú prírodné živly,
- tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s pravidlami používania tovaru.

### III.

## AKOŠŤ PRI PREVZATÍ TOVARU

### 1. Zodpovednosť predávajúceho za vady

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim.

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že v čase, keď kupujúci tovar prevzal,

- má tovar vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak dohoda chýba, také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popísal alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na povahu tovaru a na základe reklamy tovaru,
- sa tovar hodí na účel, ktorý na jeho použitie predávajúci uvádza alebo na ktorý sa tovar tohto druhu obvykle používa,

- tovar zodpovedá akosťou alebo vyhotovením dohodnutej vzorky alebo predlohe, ak bola akosť alebo vyhotovenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,
- je tovar v zodpovedajúcom množstve a miere a tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov,
- tovar nemá právne vady.

V prípade, ak by predmetom kúpnej zmluvy bol použitý tovar, predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho predchádzajúcim používaním alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci taktiež nezodpovedá ani za vady tovaru, na ktoré bol kupujúci pri uzatváraní kúpnej zmluvy upozornený.

2. **Za vadu tovaru sa nepovažuje** zmena vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby:

- a) v dôsledku jeho opotrebenia a nesprávneho používania,
- b) v dôsledku prirodzených zmien látok, z ktorých je tovar vyrobený,
- c) v dôsledku akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

#### IV.

#### UPLATNENIE REKLAMÁCIE KUPUJÚCIM – SPOTREBITEĽOM

##### 1. **Lehoty na uplatnenie reklamácie (záručná doba)**

Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo z väd tovaru (tovar reklamovať) v čase **24 mesiacov od prevzatia tovaru**, ak nie je uvedené inak.

V prípade, ak je predmetom kúpnej zmluvy použitý tovar, predávajúci a kupujúci – spotrebiteľ sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, **nie však kratšej ako 12 mesiacov**.

Ak ide o produkt, **ktorý sa rýchlo kazí alebo o produkt prirodzená povaha alebo vlastnosti zo svojej podstaty neumožňujú, aby záručná doba trvala 24 mesiacov, resp. ani 12 mesiacov, záručná doba trvá a neskončí sa pred uplynutím doby expirácie / minimálnej trvanlivosti** uvedenej na obale produktu alebo k nemu pripojenému návodu, príbalovému letáku alebo inej obdobnej písomnosti. Vzhľadom na charakter predávaného tovaru ide v prípade predávaných tovarov najmä o prípady, kedy bude uplatnená takto určená záručná doba.

Lehota na uplatnenie práva z väd tovaru (reklamácie) začína bežať prevzatím tovaru kupujúcim – spotrebiteľom.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, **zaniknú, ak sa neuplatnili počas jej trvania**. Ak sa skladá tovar z viacerých častí, ktoré sa dodávajú postupne, lehota začína bežať odo dňa prevzatia poslednej dodávky tovaru.

##### 2. **Nároky z väd**

Ak nemá tovar vlastnosti uvedené v čl. III. tohto poriadku, resp. ak má tovar pri prevzatí kupujúcim – spotrebiteľom vady, má kupujúci - spotrebiteľ právo na:

- bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť,
- výmenu tovaru alebo jeho súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru, závažnosť vady alebo povahu tovaru.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu - spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci – spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci – spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci – spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Ak je tovar predávaný za nižšiu cenu alebo má použitý tovar vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci – spotrebiteľ namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

### 3. Postup pri reklamácii

- Vady tovaru kupujúci - spotrebiteľ uplatní u predávajúceho bez zbytočného odkladu potom, ako vadu tovaru zistil. Kupujúci – spotrebiteľ doručí na vlastné náklady i riziko reklamovaný výrobok na adresu flexiBOXy s.r.o., Ul. Za kaplnkou 5071/21, 92601 Sered'

Tovar musí byť v úplnom stave. Je vhodné tovar zasielať v originálnom obale alebo vyhovujúcim prepravným obale, pretože **predávajúci neručí za prípadné mechanické poškodenie pred prijatím tovaru.**

Ku každej položke je kupujúci – spotrebiteľ povinný preukázať, že tovar bol zakúpený u predajcu a dodať informácie a doklady uvedené v Čl. II bod 6. tohto poriadku.

#### **Poučenie kupujúceho - spotrebiteľ**

Ak kupujúci - spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť kupujúceho – spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady tovaru v záručnej dobe podľa príslušných právnych predpisov.

#### **Písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie**

Ak uplatňuje kupujúci – spotrebiteľ práva z chybného plnenia (tovar reklamuje), je predávajúci povinný kupujúcemu – spotrebiteľovi vydať bez zbytočného odkladu potom, kedy kupujúci – spotrebiteľ uplatnil právo z chybného plnenia, **písomné potvrdenie** o tom, kedy kupujúci – spotrebiteľ právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci – spotrebiteľ požaduje.

Ak je reklamácia uplatnená prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu – spotrebiteľovi ihneď, resp. bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Potvrdenia o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci – spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

#### **Lehota na vybavenie reklamácie**

Ak je kupujúci – spotrebiteľ, spôsob vybavenia reklamácie bude určený bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v obzvlášť zložitých prípadoch, najmä ak by malo ísť o komplikované technické zhodnotenie stavu tovaru, môže byť lehota na určenie spôsobu vybavenia reklamácie až 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie kupujúcim – spotrebiteľom.

**V prípade, že kupujúci – spotrebiteľ nebude poskytovať predávajúcemu súčinnosť podľa Čl. II. ods. 7 tohto Reklamačného poriadku, počas omeškania kupujúceho – spotrebiteľa s dodaním chýbajúcich**

**podkladov na posúdenie reklamácie nebežia predávajúcemu lehoty pre rozhodnutie a vybavenie reklamácie stanovené zákonom a týmto Reklamačným poriadkom.**

#### **Vybavenie reklamácie**

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch však možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, nie však v lehote dlhšej ako 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Po uplynutí lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie má kupujúci - spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku považuje ukončenie reklamačného konania:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) písomná výzva na prevzatie plnenia,
- f) alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

O spôsobe vybavenia reklamácie je predávajúci povinný informovať kupujúceho – spotrebiteľa telefonicky, SMS alebo na e-mail kupujúceho – spotrebiteľa uvedený pri uplatnení reklamácie.

Kupujúci – spotrebiteľ má povinnosť si tovar vyzdvihnúť a to v primeranej lehote, ktorú predávajúci uvedenie pri oznámení o vybavení reklamácie. V opačnom prípade je predávajúci oprávnený si účtovať primeraný poplatok za uskladnenie.

Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci – spotrebiteľ povinný predložiť doklad, na základe ktorého bol tovar prijatá do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti.

Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu – spotrebiteľovi **potvrdenie** o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie a to v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

#### **4. Náklady reklamácie**

**Ak bude reklámia uznaná**, má kupujúci – spotrebiteľ právo na náhradu nákladov spojených s uplatnením reklamácie (napr. náklady na poštovné, dopravu). Je však možné preplatiť iba náklady v primeranej výške vzhľadom na povahu tovaru (napr. náklady za poštovné / kuriéra, nie za taxi službu). O preplatení nákladov je nutné žiadať bez zbytočného odkladu, najdlhšie však do 1 mesiaca od vybavenia reklamácie.

**Ak bude reklámia zamietnutá**, nesie náklady na uplatnenie reklamácie (napr. náklady na poštovné, dopravu) kupujúci – spotrebiteľ sám.

### **V.**

#### **UPLATNENIE REKLAMÁCIE KUPUJÚCIM – PODNIKATEĽOM**

##### **1. Lehoty na uplatnenie reklamácie**

Kupujúci – podnikateľ je oprávnený uplatniť právo z väd tovaru (tovar reklamovať) bez zbytočného odkladu po tom, čo mohol vadu pri včasnej prehliadke a dostatočnej pozornosti zistiť, najneskôr v lehote **6 mesiacov od prevzatia tovaru**, ak nie je uvedené inak.

Lehota na uplatnenie reklamácie začína bežať prevzatím tovaru kupujúcim - podnikateľom. Ak sa skladá tovar z viacerých častí, ktoré sú dodávané postupne, lehota začína bežať odo dňa prevzatia poslednej dodávky tovaru.

2. Ak sa prejaví chyba v priebehu lehoty na uplatnenie reklamácie pre kupujúceho – podnikateľa, je na kupujúcom – podnikateľovi, aby preukázal, že chyba tovaru existovala už pri prevzatí tovaru.

### 3. **Nároky z väd**

Ak nemá tovar vlastnosti uvedené v čl. III. tohto Reklamačného poriadku, môže kupujúci – podnikateľ požadovať:

- odstránenie väd tovaru, ak sú vady odstrániteľné,
- primeranú zľavu z kúpnej ceny.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu - podnikateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

### 4. **Postup pri reklámii**

Kupujúci – podnikateľ doručí na vlastné náklady i riziko reklamovaný výrobok na adresu flexiBOXy s.r.o., Ul. Za kaplnkou 5071/21, 92601 Sereď, pričom je povinný preukázať, že tovar bol zakúpený u predajcu a dodať informácie a doklady uvedené v Čl. II bod 6. tohto poriadku.

Tovar musí byť v úplnom stave. Je vhodné tovar zasielať v originálnom obale alebo vyhovujúcim prepravným obale, pretože predávajúci neručí za prípadné mechanické poškodenie pred prijatím tovaru. Ku každej položke je kupujúci – podnikateľ povinný preukázať, že tovar bol zakúpený u predajcu a uviesť presný popis porúch a početnosť výskytu.

#### **Lehota na vybavenie reklamácie**

Ak je kupujúci – podnikateľ, reklamácia bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do **90 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie kupujúcim – podnikateľom, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim – podnikateľom nedohodnú na inej lehote.

#### **Vybavenie reklamácie**

Reklamácia je za vybavenú považovaná v okamihu, keď o tejto skutočnosti predávajúci informuje kupujúceho – podnikateľa telefonicky, SMS alebo na e-mail kupujúceho – podnikateľa uvedený pri uplatnení reklamácie.

Kupujúci – podnikateľ má povinnosť si tovar vyzdvihnúť. V opačnom prípade je predávajúci oprávnený si účtovať poplatok za uskladnenie. Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci – podnikateľ povinný predložiť doklad, na základe ktorého bol tovar prijatý do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti.

#### **Náklady reklamácie**

Náklady na uplatnenie reklamácie (napr. náklady na poštovné, dopravu) nesie kupujúci – podnikateľ sám.

5. Na ďalšie záležitosti týkajúce sa reklamácie tovaru kupujúcim – podnikateľom sa primerane uplatnia ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

## **ČI. VI ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť obchodných podmienok predávajúceho, pričom je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi a to na každej predajni predávajúceho (ak ňou disponuje) a na internetovej stránke internetového obchodu predávajúceho.
2. V prípade odlišnej úpravy uvedenej v tomto reklamačnom poriadku a v obchodných podmienkach predávajúceho, má prednosť znenie tohto reklamačného poriadku.
3. Predávajúci je oprávnená kedykoľvek meniť znenie tohto reklamačného poriadku, pričom znenie nadobudne účinnosť jeho zverejnením, riadne dostupným pre kupujúceho.

V Seredi, dňa 20.3.2024



flexiBOXy s. r. o.  
konateľ Mgr. Adam Kayser