

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. INFORMÁCIE O OBCHODNÍKVI

obchodné meno: **CHANGE COMPUTER s. r. o. /registrovaný sociálny podnik/**
sídlo: Nedožerská cesta 2, 971 01 Prievidza
IČO/DIČ/IČDPH: 46532617 / 2023418463 / SK2023418463
zapísaný v: Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín odd.: Sro vložka č.:
25716/R
bank. účet IBAN: SK58 1111 0000 0015 4354 6004
e-mail: prievidza@changecomputer.sk
web: www.changecomputer.sk
zákaznícka linka: +421465420060
(ďalej aj len „**Obchodník**“)

II. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. S aktuálnym a účinným znením Reklamačného poriadku je možné oboznámiť sa na www.changecomputer.sk
2. Reklamačný poriadok je vyhotovený v slovenskom jazyku.
3. Na právne vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa použijú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka.

III. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1. Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadne práv z vadného plnenia sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. Plnenie podľa zmluvy je vadné, ak dodaný resp. poskytnutý produkt v zmysle zmluvy nie je v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami alebo ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
3. Obchodník zodpovedá za vady dodaného resp. poskytnutého produktu, ktorá/é sa vyskytne/ú alebo prejaví/ia počas dvoch rokov od dodania resp. poskytnutia produktu.
4. V prípade vadného plnenia má kupujúci najmä tieto práva:
 - 4.1. ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, kupujúci má právo aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená opravou alebo výmenou,
 - 4.2. ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, kupujúci môže buď od zmluvy odstúpiť v zmysle ďalších ustanovení týchto OP, alebo sa môže domáhať primeranej zľavy z ceny.
5. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia dvoch rokov od dodania resp. poskytnutia produktu.
6. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni Obchodníka, u inej osoby, o ktorej Obchodník oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania Obchodníka alebo na inej adrese, o ktorej Obchodník oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy. Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú Obchodník odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručенú v deň odopretia.

7. Obchodník poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka 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 Obchodník nemôže ovplyvniť.
8. Ak Obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 nevzťahuje. Na náklady kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
9. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, Obchodník oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie Obchodníka.
10. Kupujúci pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady alebo vytknutí vady zrozumiteľne, presne a pravdivo uvedie:
 - 10.1. vady, ktoré namieta,
 - 10.2. svoje meno, priezvisko, adresu a email pre účely potvrdenia o vytknutí vady a oznámenia o spôsobe vybavenia vytknutej vady,
 - 10.3. právo, ktoré si titulom ním tvrdenej vadnej služby v zmysle týchto OP uplatňuje.
11. Kupujúci je povinný Obchodníkovi kedykoľvek poskytnúť potrebnú súčinnosť na objasnenie vytknutej vady, pričom pokiaľ kupujúci odmietne túto súčinnosť poskytnúť, berie na vedomie, že Obchodník nebude môcť dôkladne prešetriť vytknutú vadu.
12. Kupujúci je povinný uplatniť práva zo zodpovednosti za vady bez zbytočného odkladu od zistenia vady, najneskôr do 2 rokov od dodania / poskytnutia produktu.
13. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi 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 kupujúcemu značné ťažkosti.
14. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec Obchodníkovi alebo inej osobe, u ktorej na základe oznámenia Obchodníka možno vady podľa týchto OP vytknúť. Náklady prevzatia veci znáša Obchodník.
15. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Obchodník vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, Obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by Obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

16. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Obchodník a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo Obchodníka.
17. Pri odstránení vady výmenou veci nemá Obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
18. Obchodník zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Občianskeho zákonníka.
19. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprímerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti
20. Obchodník vybaví vytknutú vadu podľa žiadosti kupujúceho nasledovne:
 - 20.1. Odstránenie vady: Obchodník odstráni vadu v primeranej lehote (§ 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka) po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu produktu a účel, na ktorý kupujúci produkt požadoval. Obchodník môže odstránenie vady odmietnuť, ak odstránenie nie je možné alebo ak by mu spôsobilo neprímerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala služba bez vady a na závažnosť vady,
 - 20.2. Zľava z ceny alebo odstúpenie od zmluvy: Kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak (i) odstránenie vady nie je možné alebo by spôsobilo Obchodníkovi neprímerané náklady, (ii) Obchodník neodstránil vadu podľa § 852k ods. 1 Občianskeho zákonníka, (iii) produkt má rovnakú vadu aj napriek snahe Obchodníka vadu odstrániť, (iv) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje právo kupujúceho na okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od Zmluvy, alebo (v) Obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
21. Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty produktu, ktorú by produkt mal, ak by bol bez väd. Ak sa produkt dodáva / poskytuje počas dohodnutej doby, kupujúci má právo na zľavu z ceny len za čas, v ktorom služba nespĺňala požiadavky podľa § 852d Občianskeho zákonníka.
22. Obchodník vyplatí kupujúcemu zľavu z ceny do 14 dní od uplatnenia práva kupujúceho na zľavu z ceny rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri zaplatení ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobmi. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Obchodník.
23. Kupujúci nemôže od zmluvy odstúpiť, ak je vada produktu zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že vada je zanedbateľná, nesie Obchodník.
24. Vybavením vytknutej vady nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody. Obchodník nezodpovedá za škodu, ak preukáže, že škodu nezavinil.