

# Reklamačný poriadok

pri uplatnení si reklamácie u predávajúceho na [www.sum.sk](http://www.sum.sk), ktorým je spoločnosť good system s.r.o.

## Článok I. / Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim spotrebiteľom u predávajúceho:  
Obchodné meno: **good system s.r.o.**, reg.: **Obchodný register Žilina odd. Sro, vl. č. 58341/L**,  
sídlo: **Hliny 235, 02753 Istebné**, IČO: **36772470**, DIČ: **2022369569**, IČ DPH: **SK2022369569**,  
email: [info@sum.sk](mailto:info@sum.sk), tel.: +421948996539
4. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru kupujúci prejavuje súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami.
5. **Tovar zakúpený u predávajúceho možno reklamovať v 2 prípadoch:**
  - a) **Reklamácia v rámci záručnej doby**
  - b) **Reklamácia v množstve, druhu, ceny a pod.**

## Článok II. / Záruka, záručné podmienky

1. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 620 a nasl. Obč. zák.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu 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. Výrobcom garantovaná minimálna trvanlivosť je uvedená na obale výrobku. Pri štandardnom uskladnení a preprave tovaru, si produkty uchovávajú svoje deklarované nutričné vlastnosti po celú dobu vyznačenej trvanlivosti.
5. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
6. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
  - o mechanickým poškodením tovaru,
  - o používaním tovaru v podmienkach ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
  - o neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - o nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
  - o prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

## Článok III. / Reklamačné podmienky

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru počas trvania záručnej doby.
2. Ak ide o **vadu, ktorú možno odstrániť**, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. 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.
3. 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 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. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
4. Reklamáciu je kupujúci spotrebiteľ oprávnený uplatniť písomne na adrese predávajúceho: **good system s.r.o.**, Hviezdoslavovo nám. 1684/23, 026 01 Dolný Kubín, alebo mailom na [info@sum.sk](mailto:info@sum.sk).
5. Pri uplatnení reklamácie kupujúci zašle/odovzdá na vyššie uvedenú adresu spolu s chybným tovarom vyplnený reklamačný formulár, daňový doklad preukazujúci kúpu tovaru a doklad o doručení (ďalej len „požadované doklady“).
6. Kupujúci uvedie v reklamačnom formulári nasledujúce údaje:
  - o identifikácia kupujúceho,
  - o číslo elektronickej objednávky,
  - o popis tovaru, ktorý si kupujúci žiada vrátiť/vymeniť s uvedením kódu, farby, veľkosti, množstva a ceny,
  - o názov a číslo bankového účtu kupujúceho a kód banky,
  - o dátum a podpis kupujúceho.
7. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, predávajúci vyzve kupujúceho, aby dodatočne doručil požadované doklady. V prípade, že aj táto výzva zostane bezúspešná, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej reklamácie.
8. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.
9. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.
10. Pri spätnom zasielaní je tovar potrebné zabaliť tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave môže mať za následok neuznanie reklamácie.
11. Predávajúci 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 výrobku alebo služby, najneskôr do 30 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.
12. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.

13. Kupujúci má právo na úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.
14. Ak sa kupujúci domnieva, že predávajúci porušil jeho práva alebo nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, môže sa obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Pokiaľ predávajúci odpovie na žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, 827 99 Bratislava, Slovensko alebo iný príslušný oprávnený subjekt alternatívneho riešenia sporov uvedený na platforme alternatívneho riešenia sporov Európskej komisie pre online riešenie sporov na tejto webovej adrese (v sekcii Subjekty riešenia sporov): <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> Kupujúci je oprávnený použiť túto platformu na vyššie uvedenej webovej adrese a má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na tejto platforme sa obráti. Kupujúci pri takomto spôsobe riešenia sporov vyplní elektronický formulár sťažnosti a tiež môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.
15. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný pre prevádzkovateľa internetového obchodu [www.sum.sk](http://www.sum.sk), pričom je chránený v zmysle zákona 618/2003 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov. Bez súhlasu autora je zakázané toto autorské dielo akýmkoľvek spôsobom použiť, a to najmä, nie však výlučne, kopírovať, zverejňovať, meniť, upravovať, rozširovať a inak zneužívať.
16. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 05.08.2015.
17. Tento reklamačný poriadok bol naposledy aktualizovaný 16.12.2018.