

Smart Light s.r.o.  
Zámocká 30  
811 01 Bratislava  
Slovenská republika

## I. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení /ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“/, 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 predávajúceho v platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení a upravuje právny vzťah medzi predávajúcim, ktorým je:

1.2. Predávajúcim je spoločnosť:

Obchodné meno: Smart Light s.r.o.  
Sídlo: Zámocká 30, Bratislava 811 01, Slovenská republika  
Zapísaná v registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka číslo: 27950/B  
IČO: 35 84 95 33  
DIČ: 2020248593  
IČ DPH: SK2020248593  
Bankový účet: SK73 1100 0000 0026 2870 5398  
Predávajúci je platcom DPH /Dane z pridanej hodnoty/

(ďalej aj „**Predávajúci**“) a každou osobou, ktorá je kupujúcim tovaru, alebo služieb ponúkaného Predávajúcim v Internetovom obchode Predávajúceho, a ktorá vystupuje v postavení spotrebiteľa.

Kontakt na predávajúceho je:

Adresa:  
Smart Light s.r.o.  
Zámocká 30  
811 01 Bratislava  
Slovenská republika

Email:  
[eshop@smartlight.sk](mailto:eshop@smartlight.sk)

Tel.č.: +421 254 791 138

1.3. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho – spotrebiteľa pri uplatňovaní práv z vád vecí (tovaru) v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu predávajúceho <https://smartlightlight.sk/>

1.4. Kupujúcim je každá osoba (fyzická alebo právnická), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom Internetovej stránky Predávajúceho a obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu.

Kupujúci je:

- spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) a
- fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s Predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

Týmto reklamačným poriadkom sa upravujú právne vzťahy medzi kupujúcim, ktorí sú spotrebiteľmi a podnikateľmi s výnimkou

takých ustanovení, v ktorých sa výslovne uvádza, že sa týkajú iba kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľia. Právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom, a ktoré nie sú upravené v týchto VOP, sa riadia zák. č. 40/1960 Zb. Občianskym zákonníkom, zák. č. 102/2004 Z.z. a zák. č. 250/2007 Z.z.. Právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom, a ktoré nie sú upravené v týchto VOP, sa riadia zák. č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom.

## II. Odkazy

- 2.1. Tento Reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených v Internetovom obchode Predávajúceho.

## III. Zodpovednosť predávajúceho za vady produktov (tovarov a služieb)

- 3.1. Predávajúci je povinný dodať vec (tovar) v súlade s uzavretou kúpnuou zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
- 3.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Ak nejde o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 3.3. Kupujúci je oprávnený predávanú vec pred prevzatím prezrieť.
- 3.4. Ak predávajúci ponúka pri kúpe tovaru kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na kupujúcom, či ponúkaný tovar ako dar prijme alebo odmietne. Tento dar však nie je predaným tovarom, a preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady.
- 3.5. Ak predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na tieto vady kupujúceho pri ponuke daru upozorniť. V prípade, ak má dar vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť bez nároku na nový dar.

## IV. Kontrola tovaru pri prevzatí

- 4.1. Pri prevzatí tovaru od prepravcu je kupujúci povinný skontrolovať obal, v ktorom je tovar zabalený (či nie je poškodený) a podpísať dokument o prevzatí zásielky. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste dodania tovaru spísať s prepravcom – kuriérskou službou – protokol o zistených chybách spôsobených počas prepravy. V opačnom prípade sa má za to, že kupujúci tovar prevzal v nepoškodenom stave. Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu. Kupujúci má nárok neprebrať tovar, ak je viditeľne poškodený prepravou. V tom prípade má kupujúci nárok na výmenu tovaru.
- 4.2. Informáciu o tom, že zásielka je neúplná alebo poškodená, je nutné oznámiť e-mailom na emailovej adrese: [eshop@smartlight.sk](mailto:eshop@smartlight.sk). Následne Reklamačný protokol o zistených chybách bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom Predáváčemu, alebo osobne osobe na to poverenej na prevádzke predávajúceho.
- 4.3. Kupujúci je povinný tovar skontrolovať aj v prípade osobného prevzatia tovaru na prevádzke predávajúceho. Kupujúci má nárok neprebrať tovar, ak je viditeľne poškodený.

## V. Záručná doba

- 5.1. Záručná doba na tovar zakúpený v internetovom obchode [smartlight.sk](http://smartlight.sk) je 24 mesiacov. Dĺžka záručnej doby je rovnaká pre všetkých kupujúcich internetového obchodu (tak spotrebiteľov, ako aj podnikateľov), ak zákon neustanovuje inak. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
- 5.2. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 5.3. Ak dôjde k výmene za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
- 5.4. Ak dôjde k výmene časti novej veci, u ktorej to povaha veci dovoľuje. Na uvedenú časť začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
- 5.5. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 5.6. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako

pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t.j. najmä pri:

- porušenie ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú,
- používanie Tvaru v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar.

## VI. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (Reklamácia)

6.1. Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady veci, tovaru, alebo služby na adrese prevádzky predávajúceho:

Smart Light s.r.o.,  
Pestovateľská 8A  
821 04 Bratislava  
Slovenská republika

Kupujúci môže využiť právo uplatniť reklamáciu osobne v uvedenej prevádzke predávajúceho, alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, a.i..

6.1.1. Reklamácia osobne na prevádzke Predávajúceho

• Pri reklamacii je kupujúci povinný k vadnému tovaru doložiť záručný list, alebo doklad, prípadne kópiu dokladu o zapltení kúpnej ceny a vyplnený Reklamačný protokol. Reklamačný protokol slúži na účely získania informácií pre reklamačné konanie. Kupujúce- mu sa odporúča pri uplatňovaní reklamovanej veci v Reklamačnom protokole opísať vadu a uviesť ako sa vada prejavuje.

- Osoba na to poverená prevezme od kupujúceho vadný tovar na prevádzke predávajúceho spolu s kompletnou dokumentáciou.
- V prípade osobného uplatnenia reklamácie je kupujúce- mu písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie odovzdané ihneď.

6.1.2. Reklamácia prostredníctvom zásielkových / prepravných spoločností

• Kupujúci má právo vadný tovar reklamovať aj inak ako osobne. Vadný tovar na reklamáciu môže zaslať prepravnou službou na ad- resu prevádzky predávajúceho. V tomto prípade je Kupujúci povinný spolu s vadným tovarom zaslať Predávajúce- mu vyplnený Reklamačný protokol, v ktorom detailným popisom uvádza vady tovaru. Kupujúci je tiež povinný k tovaru priložiť doklad, prípadne kópiu dokladu preukazujúci zakúpenie tovaru v internetovom obchode predávajúceho, napríklad doklad o zapltení, faktúra, záruč- ný list/, a to z dôvodu urýchlenia reklamačného procesu. Pri zasielaní tovaru Kupujúci koná tak, aby bol Tovar zabalený do vhodné- ho obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu Tvaru.

• V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba na strane predávajúceho tento tovar prevezme, skontroluje zásielku a príslušnú dokumentáciu.

• Predávajúci následne kupujúce- mu vystaví písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne po prijatí reklamácie.

6.2. Predávajúci v prípade reklamácie odporúča Kupujúce- mu zaslať vadný tovar doporučenou formou. Predávajúci žiada kupujúceho, aby tovar nezasielal formou dobierky, ktorá nebude zo strany predávajúceho prevzatá.

6.3. Počas doby prevádzky Predávajúci určí osobu zodpovednú a poverenú prijímať a vybavovať reklamácie.

6.4. Po prevzatí reklamovanej veci predávajúcim bude kupujúce- mu vystavené potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak tomu bránia závažné okolnosti, tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

6.5. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno re- klamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

6.6. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 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 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

6.7. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 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.

6.8. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady tovarov a služieb.

6.9. Náležitosti odborného posúdenia podľa bodu 6.6. tohto článku:

Odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

6.10. O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je Predávajúci povinný informovať Spotrebiteľa, a to vhodnou a preukázateľnou formou, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.11. Za ukončenie reklamačného konania /reklamácie/ sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie 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.

6.12. Reklamovaný tovar Predávajúci po vybavení reklamácie Kupujúcemu doručí rovnakou formou, akou bola reklamácia uplatnená zo strany Kupujúceho. Zmena formy doručenia je možná len na základe súhlasu Kupujúceho.

## **VII. Práva kupujúceho pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady**

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

## **VIII. Alternatívne riešenie sporov**

8.1. V prípade, že Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť Spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Spotrebiteľom, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia 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 s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárskeho rozvoja a Športu SR (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>, alebo priamo TU; Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, alebo priamo TU. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi Predávajúcim a Kupujúcim – spotrebiteľom vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy ako spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich s Kúpnu zmluvou ako spotrebiteľskou zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk) a v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## **IX. Závěrečné ustanovenia**

- 9.1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením v Internetovom obchode Predávajúceho.
- 9.2. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok a Zásad a poučenia o ochrane osobných údajov tohto internetového obchodu. Dokumenty – Všeobecné obchodné podmienky a Zásady a poučenia o ochrane osobných údajov tohto internetového obchodu sú zverejnené na doméne Internetového obchodu Predávajúceho.
- 9.3. V prípade zmeny v Reklamačnom poriadku, vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim sa riadi podľa Reklamačného poriadku platného a účinného pri uzatvorení Kúpno-predajnej zmluvy, a to až do momentu jej zániku.
- 9.4. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v Internetovom obchode predávajúce dňa 01.02.2020