Reklamačný poriadok

Internetový obchod www.e-datashop.sk
Účinnosť pre nové zmluvy od 7. 11. 2026

1. Predávajúci a pôsobnosť

Ing. František Javorík
Sídlo: Kuzmányho 243/10, 039 01 Turčianske Teplice
IČO: 33229627 | DIČ: 1020495938 | IČ DPH: SK1020495938
Živnostenský register: OÚ Martin, č. 509-607
E-mail: obchod@e-datashop.sk | Telefón: 0905 655 033

Miesto prijímania reklamácií a adresa na zaslanie tovaru:
E-DATASHOP, Jilemnického 4003/47, 036 01 Martin

Tento poriadok upravuje reklamácie tovaru zo spotrebiteľských kúpnych zmlúv. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá nenakupuje v rámci podnikania alebo povolania. Práva podnikateľských kupujúcich sa spravujú zmluvou a Obchodným zákonníkom; spotrebiteľské práva im tento poriadok automaticky nepriznáva.

Zodpovednosť za vady sa riadi Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb., najmä § 619 až 626, a súvisiacimi predpismi. Pri starších zmluvách sa použijú pravidlá účinné pre danú zmluvu. Zákonné práva majú prednosť pred týmto poriadkom.

2. Zodpovednosť za vady

Pri novom tovare predávajúci zodpovedá za vady existujúce pri dodaní, ktoré sa prejavia do dvoch rokov od dodania. Pri použitom tovare možno výslovne dohodnúť kratšiu dobu, najmenej jeden rok. Prípadná obchodná záruka je doplnkom zákonných práv, nie ich náhradou.

Ak sa vada prejaví počas zákonnej doby, predpokladá sa, že existovala už pri dodaní, pokiaľ sa nepreukáže opak alebo tento predpoklad nie je nezlučiteľný s povahou veci alebo vady. Pri tovare s digitálnymi prvkami zostávajú zachované aj osobitné práva týkajúce sa aktualizácií a digitálneho plnenia.

Po prvom odstránení vady opravou sa zákonná doba zodpovednosti predlžuje o 12 mesiacov, iba raz bez ohľadu na počet opráv, ak sa na zmluvu vzťahuje tento právny režim. Predávajúci kupujúceho pred nápravou poučí o voľbe opravy alebo výmeny a o predĺžení doby pri oprave.

3. Oznámenie vady

Spotrebiteľ oznámi vadu do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia príslušnej doby zodpovednosti. Reklamáciu môže uplatniť osobne, e-mailom alebo písomne na uvedených kontaktoch.

Uvedie kontaktné údaje, identifikáciu tovaru a objednávky, opis vady a požadovaný spôsob nápravy. Fotografie alebo ukážka chybnej tlače môžu posúdenie uľahčiť; nie sú všeobecnou podmienkou prijatia reklamácie.

4. Doklad o kúpe a odovzdanie tovaru

Nákup možno preukázať faktúrou, číslom objednávky alebo iným hodnoverným spôsobom. Predloženie originálu faktúry ani pôvodného obalu nie je podmienkou uplatnenia práv.

Na posúdenie alebo nápravu kupujúci tovar odovzdá alebo sprístupní predávajúcemu. Príslušenstvo priloží v rozsahu potrebnom na posúdenie vady. Spôsob prevzatia a bezpečného zaslania je vhodné dohodnúť vopred e-mailom alebo telefonicky. Dohoda vopred nie je podmienkou včasného oznámenia vady.

Pri tlačiarňach odporúčame zálohovať údaje a odstrániť nepotrebné osobné údaje. Pri tonerových a atramentových kazetách treba zabrániť úniku náplne počas prepravy. Otvorenie kazety ani použitie neoriginálneho spotrebného materiálu samo osebe neodôvodňuje zamietnutie nesúvisiacej vady.

5. Potvrdenie a lehota odstránenia vady

Predávajúci bezodkladne vydá písomné potvrdenie o vytknutí vady, napríklad e-mailom. Uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Oprava alebo výmena sa vykoná v primeranej lehote, bezplatne a bez závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Lehota nesmie presiahnuť 30 dní od vytknutia vady, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. Existenciu takého dôvodu preukazuje predávajúci. Kupujúceho informuje o dôvode a ďalšom postupe. Tým nie sú dotknuté jeho zákonné práva na ďalšiu nápravu.

6. Práva kupujúceho

Kupujúci si môže zvoliť opravu alebo výmenu. Zvolený spôsob nemožno požadovať, ak je nemožný alebo by oproti druhému spôsobil neprimerané náklady. Predávajúci môže nápravu odmietnuť iba za zákonných podmienok.

Primeranú zľavu alebo odstúpenie možno uplatniť za podmienok § 624 Občianskeho zákonníka, najmä ak predávajúci vadu neodstráni riadne, nápravu odmietne, rovnaká vada pretrváva napriek oprave alebo výmene, vada je dostatočne závažná, alebo je zrejmé, že náprava nebude včasná a bez závažných ťažkostí. Pri zanedbateľnej vade nemožno odstúpiť; jej zanedbateľnosť preukazuje predávajúci.

Pri výmene predávajúci zodpovedá za vady náhradného tovaru podľa zákona. Pri zľave alebo odstúpení sa vyrovnanie uskutoční zákonným spôsobom a v zákonných lehotách. Opravený alebo náhradný tovar predávajúci odovzdá alebo doručí na svoje náklady.

7. Náklady reklamácie

Odstránenie vady, za ktorú zodpovedá predávajúci, je bezplatné. Predávajúci znáša potrebné náklady na prevzatie, opravu alebo výmenu a doručenie tovaru. Ak kupujúci účelne vynaložil súvisiace náklady, môže požadovať ich náhradu a doloží ich výšku.

Zaslanie na dobierku sa bez osobitnej dohody nepoužíva. Toto pravidlo neobmedzuje zákonné právo kupujúceho na náhradu nákladov. Bez výslovnej dohody sa nevykonáva platená oprava ani neúčtuje platená diagnostika.

8. Posúdenie vady a odmietnutie zodpovednosti

Zodpovednosť sa nevzťahuje na bežné opotrebovanie ani na poškodenie spôsobené kupujúcim po dodaní, napríklad nesprávnym používaním. Rozhodujúca je príčina konkrétnej reklamovanej vady. Všeobecný odkaz na zásah do zariadenia, mechanické poškodenie alebo chýbajúci obal nestačí na odmietnutie nesúvisiacej vady.

Pri spotrebnom materiáli samotné spotrebovanie náplne obvyklým používaním nie je vadou. Uvádzaná výťažnosť môže závisieť od podmienok merania a používania; tým nie sú dotknuté práva pri vadnej náplni, nesúlade s dohodnutými vlastnosťami alebo nesprávne uvedenej kompatibilite.

Ak predávajúci odmietne zodpovednosť, dôvody oznámi písomne. Kupujúci môže zodpovednosť preukázať znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom oprávneného subjektu podľa zákona a vadu vytknúť opakovane. Zostáva zachované právo na náhradu účelne vynaložených nákladov za zákonných podmienok.

9. Informovanie o výsledku

O výsledku a spôsobe vybavenia predávajúci informuje kupujúceho písomne, spravidla e-mailom, a oznámi spôsob odovzdania alebo doručenia tovaru. Tento poriadok nezavádza paušálne skladné za neprevzatie reklamovaného tovaru.

10. Žiadosť o nápravu a riešenie sporov

Ak spotrebiteľ nesúhlasí s vybavením reklamácie, môže predávajúcemu zaslať žiadosť o nápravu na obchod@e-datashop.sk. Ak je žiadosť zamietnutá alebo predávajúci neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ môže podať návrh na alternatívne riešenie sporu príslušnému subjektu.

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov
Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27
E-mail: ars@soi.sk
www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov

Spotrebiteľ si môže zvoliť aj iný príslušný subjekt zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR na www.mhsr.sk. Právo obrátiť sa na súd zostáva zachované.

11. Záverečné ustanovenia

Reklamácia vady sa odlišuje od odstúpenia spotrebiteľa od internetového nákupu bez uvedenia dôvodu do 14 dní; podmienky tohto odstúpenia upravujú obchodné podmienky a zákon č. 108/2024 Z. z.

Tento reklamačný poriadok dopĺňa obchodné podmienky. Jeho zmeny nepôsobia spätne na už uzavreté zmluvy. Pri rozpore so zákonom sa použije zákonná úprava v prospech zachovania práv spotrebiteľa.