



## Reklamačný poriadok

### I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A VYMEDZENIE POJMOV

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon") a vzťahuje sa na tovar, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru (ďalej len "Reklamácie").

2. Spoločnosť je spoločnosť MONITOR BP, s.r.o. so sídlom Pod hrabinou 24/523, 040 16 Košice, IČO: 44 705 492 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vložka č. 24426/V ponúkajúca a poskytujúca produkt (ďalej len ako "spoločnosť").

3. Zákazníkom je na účely výkladu ustanovení tohto reklamačného poriadku spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu).

4. Zákazník - fyzická a právnická osoba - podnikateľ berú na vedomie, že podmienky uplatňovania práva kupujúceho zo zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru sú upravené Obchodným zákonníkom a tento reklamačný poriadok sa tak na nich nevzťahuje.

### II. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. V prípade, že sa po prevzatí produktu zákazníkom vyskytnú v záručnej dobe vady produktu, môže zákazník uplatniť reklamáciu

2. Reklamácie je možné uplatniť osobne na kontaktnej adrese spoločnosti alebo na emailovej adrese spoločnosti [info@monitorbp.sk](mailto:info@monitorbp.sk).

3. Záruka sa nevzťahuje na vady produktu, ktoré boli spôsobené bežným opotrebením, nesprávnym zaobchádzaním s produktom, nevhodným použitím, mechanickým poškodením.

4. Dĺžka záručnej doby je 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia produktu zákazníkom. V prípade, ak je zmluva medzi spoločnosťou a zákazníkom uzavretá na kratšiu dobu, dĺžka záručnej doby je určená dobou, na ktorú je uzavretá zmluva medzi spoločnosťou a zákazníkom. V prípade, že je reklamovaný produkt spoločnosti doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento produkt prevezme, skontroluje zásielku a príslušnú dokumentáciu. Predmetný produkt musí byť kuriérom alebo poštovým doručovateľom doručený najneskôr v posledný deň záručnej doby.



### III. POUČENIE O ZODPOVEDNOSTI SPOLOČNOSTI ZA VADY PRODUKTU

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ - zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ - zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. Spoločnosť môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to spotrebiteľovi - zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ - zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi - zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ - zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

3. Spoločnosť poučila spotrebiteľa - zákazníka o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka (bod 1. tohto článku) a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka (bod 2. tohto článku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na stránke elektronického obchodu spoločnosti a spotrebiteľ - zákazník mal možnosť si ho prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

#### PDF Produkt

4. V prípade ak zákazník zistí, že produkt má vadu je povinný bezodkladne tento produkt reklamovať u spoločnosti osobne alebo na emailovej adrese spoločnosti [info@monitorbp.sk](mailto:info@monitorbp.sk)

5. V reklamácií je zákazník povinný presne špecifikovať vadu produktu, a to spolu s požadovanými dokladmi (objednávka, potvrdenie objednávky, príslušná dokumentácia).

6. V prípade, že niektorá z podmienok uvedených v bode 5. nebude splnená, spoločnosť je oprávnená reklamáciu neuzať ako oprávnenú.

### IV. VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Spoločnosť vydá zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie, ktoré doručí zákazníkovi ihneď. Ak nie je možné toto potvrdenie doručiť ihneď doručí ho spoločnosť zákazníkovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

2. Spoločnosť určí 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 produktu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3. 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 zákazník - spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

4. V situácii, keď je produkt potrebné zaslať spoločnosti, koná zákazník tak, aby bol produkt zabalený do vhodného obalu, ktorý produkt dostatočne ochráni.

5. V prípade, že je reklamovaný produkt doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento produkt prevezme, skontroluje zásielku a priloženú dokumentáciu; rozhodujúci dátum na lehotu uplynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

6. Spoločnosť v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

7. Spoločnosť po riadnom vybavení reklamácie vyzve zákazníka telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým so zákazníkom na prevzatie opraveného produktu a dokladu o vybavení reklamácie, resp. bude po vzájomnej dohode produkt spolu s dokladom o vybavení reklamácie doručený zákazníkovi formou doporučenej zásielky.

## V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. V prípade akejkoľvek reklamácie informuje zákazník spoločnosť o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na vhodnej forme reklamačného postupu.

2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 15.5. 2018. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.