VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY
VŠEOBECNÉ SERVISNÉ PODMIENKY
REKLAMAČNÝ PORIADOK

Prevádzkovateľom internetového obchodu (ďalej aj „e-shop" alebo „internetový obchod") umiestneného na webovej stránkach **http://www.fidelia-service.sk, www.hoover-servis.sk,** (ďalej aj ako „internetová doména") je:
FIDELIA SERVICE, s.r.o.
sídlo: Dudvážska 2, 821 07 Bratislava
zapísaná: v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 96621/B
IČO: 47 560 754
DIČ: 2024012859
IČ DPH: SK2024012859
e-mail: info@fidelia-service.sk
telefónne číslo: 02/3810 5039, 0944 525 314
(ďalej len „**spoločnosť"** alebo **„obchodník“**)

orgány dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava, https://www.soi.sk/sk/Kontakt.soi (podľa zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa)

Článok I
Základné pojmy

1. **Obchodník**- spoločnosť, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vo svojom mene, na svoj účet, a ktorá prostredníctvom **e-shopu**:
   a) predáva tovar, a to bielu techniku, náhradné diely, špecifické elektrosúčiastky, príslušenstvo a čističe pre spotrebiče,
   b) poskytuje opravy, úpravy bielej techniky a malej bielej techniky
   c) poskytuje služby v oblasti inštalácie, zapájania, servisu bielej techniky a malej bielej techniky,
   d) poskytuje služby v oblasti inštalácie a servisu klimatizácií,
   e) poskytuje služby v oblasti komplexných elektroinštalácií a
   f) poskytuje IT služby.
2. **Zákazník** - fyzická osoba (spotrebiteľ alebo podnikateľ) alebo právnická osoba, ktorá uzatvára s obchodníkom kúpnu zmluvu, zmluvu o oprave alebo úprave veci alebo zmluvu o dielo.
3. **Spotrebiteľ** - fyzická osoba, ktorá kupuje tovar alebo objednáva opravu, úpravu veci, dielo alebo službu prostredníctvom internetového obchodu, a ktorá pri uzatváraní, plnení zmluvy a v súvislosti z nej vyplývajúcimi záväzkami alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Právne vzťahy obchodníka so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej aj ako „VOP“) a týmito Všeobecnými servisnými podmienkami (ďalej aj ako „VSP“) sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 40/1964 Zb., Občiansky zákonník (ďalej aj ako „Občiansky zákonník“), zák. č. 108/2024

Zb. o ochrane spotrebiteľa (ďalej aj ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj súvisiacimi predpismi.

4. **Podnikateľ** - a) osoba zapísaná v obchodnom registri, b) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia, c) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov, d) osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu. Podnikateľom sa taktiež pre účely týchto VOP a VSP rozumie ten, kto koná v súlade s predchádzajúcou vetou v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Ak uvedie zákazník v objednávke svoje identifikačné číslo (IČO), potom berie na vedomie, že je v zmluvnom vzťahu s obchodníkom, spoločnosťou FIDELIA SERVICE, s.r.o. považovaný za podnikateľa a platia pre neho pravidlá uvedené v týchto VOP a VSP pre podnikateľov.
   Právne vzťahy obchodníka so zákazníkom, ktorým je podnikateľ, výslovne neupravené týmito VOP a VSP a ani zmluvou medzi obchodníkom a zákazníkom- podnikateľom sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Obchodný zákonník“), ako aj súvisiacimi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi týmito VOP a VSP a individuálnou zmluvou, má prednosť text zmluvy.
5. **Tovar** - hmotná hnuteľná vec ponúkaná obchodníkom prostredníctvom e-shopu, najmä biela technika, náhradné diely, špecifické elektrosúčiastky, príslušenstvo a čističe pre spotrebiče.
6. **Služba** - činnosť, výkon, ponúkaná obchodníkom prostredníctvom e-shopu, najmä servisná služba, či iná služba uvedená v bode I./1. týchto VOP a VSP.
7. **Oprava alebo úprava veci, zhotovenie diela**- je oprava alebo úprava veci alebo zhotovenie diela obchodníkom na základe objednávky zákazníka.
8. **Objednávka** - úkon zákazníka, uskutočnený prostredníctvom on-line formulárov, ktorý vyjadruje vôľu zákazníka kúpiť tovar alebo objednať službu, opravu, úpravu veci alebo zhotovenie diela prostredníctvom e-shopu alebo internetovej servisnej stránky.
9. **Zmluva** - je zmluva, ktorú uzatvára obchodník so zákazníkom, a ktorej predmetom je:
   a) predaj/kúpa tovaru alebo

   b) poskytnutie služby alebo

   c) poskytnutie služby a predaj/kúpa tovaru alebo

   d) oprava, úprava veci alebo zhotovenie diela alebo

   e) oprava, úprava veci alebo zhotovenie diela a predaj/kúpa tovaru.

10. **Cena** - celková cena uvedená v objednávke alebo cenovej ponuke, najmä cena za tovar, službu, opravu, úpravu veci, zhotovenie diela, materiál, ktoré si zákazník objednal a sú uvedené v objednávke alebo cenovej ponuke, ako aj DPH či iné dane, poplatky a cena dopravy.

11. **Cena opravy/úpravy/servisu/diela** - celková cena uvedená v objednávke alebo cenovej ponuke za službu, opravu, úpravu, dielo, ktoré si zákazník objednal a je uvedená v objednávke alebo cenovej ponuke, ako aj DPH či iné dane, poplatky a cena dopravy

12. **Cena materiálu** - celková cena uvedená v objednávke alebo cenovej ponuke za náhradné diely a príslušenstvo, ktoré si zákazník objednal a sú uvedené v objednávke alebo v cenovej ponuke a sú potrebné k riadnemu vykonaniu opravy, úpravy, diela alebo servisu, ako aj DPH či

iné dane, poplatky a cena dopravy. Cena je vrátane logistických poplatkov za dodanie náhradného dielu a príslušenstva z centrálneho skladu výrobcu k servisnému technikovi.

13. **Cena dopravy (dopravné)-** cena:
a) za dopravu tovaru k zákazníkovi a za manipuláciu s tovarom (prenesenie, vynesenie a pod.), ak je manipulácia s tovarom v cene dopravy zahrnutá, vrátane poštovného a iných nákladov a poplatkov a
b) za dopravu servisného technika k zákazníkovi a za stratu času stráveného cestovaním a manipuláciou s materiálom (prenesenie či vynesenie materiálu, servisného náradia a pod.), ak je manipulácia s tovarom v cene dopravy zahrnutá, vrátane poštovného a iných nákladov a poplatkov.
14. **Cena parkovného (parkovné)** - cena za parkovanie servisného vozidla v blízkej vzdialenosti k adrese vykonávania služby, opravy, úpravy veci alebo diela, ktorú uviedol zákazník v objednávke.
15. **VOP** - tieto všeobecné obchodné podmienky.
16. **VSP -** tieto všeobecné servisné podmienky, ktoré sú súčasťou týchto VOP.

Článok II

1. Tieto všeobecné obchodné podmienky v článkoch III- VIII upravujú:
a) proces predaja a kúpy tovaru zákazníkom prostredníctvom e-shopu;
b) podmienky predaja a kúpy tovaru prostredníctvom e-shopu obchodníka;
c) práva a povinnosti zmluvných strán, obchodníka a zákazníka, vyplývajúce zo zmluvy uzatvorenej medzi týmito stranami, ktorej predmetom je predaj/kúpa tovaru, a to aj v prípade, ak predmetom zmluvy je predaj/kúpa tovaru v súvislosti s poskytnutím služby alebo predaj/kúpa tovaru v súvislosti s opravou alebo úpravou veci alebo zhotovením diela prostredníctvom e-shopu obchodníka.
2. Tieto všeobecné servisné podmienky v článkoch IX- X upravujú:
a) proces objednania služby, opravy, úpravy veci a diela zákazníkom prostredníctvom servisných on-line formulárov dostupných na www.candy-servis.sk, www.hoover-servis.sk, www.haier-servis.sk
b) podmienky predaja a kupy tovaru prostredníctvom e-shopu obchodníka v prípade, ak je okrem služby, opravy, úpravy veci alebo zhotovenia diela zákazníkom objednaný aj tovar;
c) práva a povinnosti zmluvných strán, obchodníka a zákazníka, vyplývajúce zo zmluvy uzatvorenej medzi týmito stranami, ktorej predmetom je objednanie služby, opravy, úpravy veci alebo zhotovenia diela;
d) právne vzťahy medzi obchodníkom a zákazníkom a práva a povinnosti obchodníka a zákazníka neupravené vo VSP sa primerane spravujú ustanoveniami VOP, pokiaľ ich povaha a účel zodpovedajú charakteru zmluvy o oprave a úprave veci alebo zmluvy o dielo; tým nie sú dotknuté ustanovenia právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa, ktoré sa použijú podľa povahy právneho vzťahu. Ustanovenia VOP upravujúce osobitné práva spotrebiteľa pri kúpe tovaru alebo pri zmluvách uzatvorených na diaľku sa použijú len v prípadoch, ak to zodpovedá povahe konkrétneho zmluvného vzťahu.
3. Ustanovenia týchto VOP a VSP, ktoré používajú výslovne pojem „spotrebiteľ“, sa uplatnia výlučne na zákazníka, ktorý je spotrebiteľom. Na zákazníka, ktorý koná v postavení

podnikateľa, sa tieto ustanovenia neuplatnia; jeho právne vzťahy sa spravujú príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a dohodnutými zmluvnými podmienkami.

4. Ustanovenia týchto VOP a VSP, ktoré používajú výslovne pojem „podnikateľ“, sa uplatnia výlučne na zákazníka, ktorý je podnikateľom. Na zákazníka, ktorý koná v postavení spotrebiteľa, sa tieto ustanovenia neuplatnia; jeho právne vzťahy sa spravujú príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Článok III
Objednávka a uzavretie zmluvy na predaj/kúpu tovaru

1. Zákazník si objednáva tovar u obchodníka prostredníctvom e-shopu, prevádzkovaného na internetovej doméne **www.fidelia-service.sk**, alebo **www.hoover-servis.sk.**
2. Popis tovaru, jeho vlastnosti, dostupnosť na sklade a jeho cena sú uvedené pri jednotlivých položkách ponúkaného tovaru v e-shope. Všetky vyobrazenia tovarov v e-shope sú len informatívneho charakteru.
3. Nákup tovaru v e-shope je možný registrovaným zákazníkom alebo zákazníkom bez registrácie. Registráciou zákazník uvádza registračné údaje, ktoré obchodník použije len na účel jednoznačnej identifikácie zákazníka pri vybavovaní objednávky, doručovaní objednaného tovaru. Registráciou získa zákazník prístup k svojmu kontu (ďalej len „konto zákazníka"). Konto zákazníka umožňuje sledovanie histórie objednávok a realizovaných nákupov, zostavovanie zoznamov obľúbených položiek.
4. Po stlačení tlačidla „vlož do košíka" alebo tlačidla so symbolom nákupného košíka pri tovare sa položka tovaru pridá do nákupného košíka zákazníka. Nákupný košík je kedykoľvek počas vytvárania objednávky k dispozícii na nahliadnutie a vykonanie zmien v položkách objednávky. Do momentu ukončenia a potvrdenia objednávky je obsah košíka len informatívny.
5. Počas nákupného procesu si zákazník zvolí spôsob úhrady ceny tovaru a spôsob dopravy tovaru podľa možností, ktoré ponúka obchodník. K cenám za jednotlivé tovary sa pripočíta aj cena za dopravu podľa zvoleného druhu dopravy, ak obchodník umožňuje dopraviť tovar viacerými spôsobmi. Pokiaľ nie je cena dopravy hradená zákazníkom, t.j. zákazníkovi vznikol nárok na zľavu z ceny dopravy, je táto skutočnosť uvedená v záverečnej kontrole objednávky, pričom zákazník je počas nákupného procesu informovaný o cene dopravy alebo o zľave z ceny dopravy.
6. Objednávku zákazník ukončí a potvrdí stlačením tlačidla „Objednávka s povinnosťou platby". Pred odoslaním má zákazník k dispozícii informáciu o predpokladanej dodacej lehote, odkaz na VOP, pričom potvrdením a odoslaním objednávky potvrdí oboznámenie sa s týmito VOP.
7. Odoslaním objednávky zákazník potvrdzuje, že sa mal možnosť oboznámiť aj o:
   a) vlastnostiach tovaru;
   b) celkovej cene, ktorú je povinný obchodníkovi uhradiť;
   c) platobných podmienkach, dodacích podmienkach, predpokladanej lehote dodania tovaru;
   d) postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov zákazníka;
   e) práve zákazníka odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy a o právach a povinnostiach zákazníka súvisiacich s odstúpením od zmluvy,
   f) právach zo zodpovednosti obchodníka za vady tovaru, postupe pri vytknutí vád tovaru, povinnostiach obchodníka pri vytknutí vád tovaru zákazníkom a o reklamačnom poriadku obchodníka.

8. Po odoslaní objednávky sa táto zaregistruje v systéme e-shopu a súčasne obchodník zašle na e-mailovú adresu zákazníka:
   a) potvrdenie objednávky s informáciami o objednanom tovare;
   b) poučenie zákazníka o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy vrátane formulára na uplatnenie tohto práva;
   c) odkaz na znenie VOP, ktoré je platné a účinné v čase vytvorenia objednávky zákazníkom;
   d) odkaz na reklamačný poriadok obchodníka.
9. Doručením potvrdenia o prijatí objednávky podľa bodu 8 tohto článku VOP spolu s ostatnými dokumentmi zákazníkovi sa zmluva považuje za uzavretú.

Článok IV
Platobné podmienky

1. Všetky ceny tovarov v objednávke aj v e-shope sú uvedené vrátane DPH a akýchkoľvek iných daní.
2. K cene tovaru bude pripočítané dopravné alebo poštovné a balné, pokiaľ si zákazník zvolil spôsob dopravy sprostredkovateľom doručenia a pokiaľ hodnota objednaného tovaru nepresahuje hodnotu stanovenú obchodníkom, kedy ide cena dopravy na ťarchu obchodníka. Informácia o úhrade dopravného obchodníkom je uvedená v objednávke. Hodnota objednávky s cenou dopravy je uvedená počas celého nákupného procesu. Cena dopravy je stanovená podľa platného cenníka sprostredkovateľa doručenia.
3. Cenu podľa objednávky môže zákazník uhradiť:
   a) platobnou kartou (CardPay);
   b) platobnou bránou internetového bankovníctva;
   c) platobnou bránou PayPal;
   d) bankovým prevodom alebo vkladom na účet obchodníka na základe zálohovej faktúry vystavenej obchodníkom;
   e) dobierkou (úhradou sprostredkovateľovi doručenia pri preberaní tovaru);
   f) pri prevzatí tovaru u obchodníka v hotovosti.
4. Obchodník si vyhradzuje právo dočasne alebo trvalo obmedziť spôsoby úhrady z technických príčin, z dôvodov prekážok na strane obchodníka alebo sprostredkovateľa týchto služieb alebo z dôvodu vyššej moci.
5. Za úhradu ceny si obchodník neúčtuje poplatok. Sprostredkovateľ realizácie úhrady ceny si môže účtovať poplatok za realizáciu platby (bankové poplatky za prevod a pod.).
6. Úhradou sa rozumie moment pripísania ceny na bankový účet obchodníka alebo moment potvrdenia sprostredkovateľa platby o jej realizácii.
7. Zákazník akceptáciou VOP potvrdzuje, že v súlade s ustanovením § 71 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“) súhlasí so zasielaním elektronických faktúr a súhlasí s nasledujúcimi podmienkami ich zasielania:
   a) faktúra obsahuje meno, priezvisko a e-mailová adresa ku ktorej má výlučný prístup zákazník, alebo poverená osoba zákazníka zodpovedná za prijatie elektronickej faktúry,
   b) faktúra sa považuje za doručenú dňom odoslania na emailovú adresu zákazníka alebo poverenej osoby zákazníka,

c) obchodník nezodpovedá za poškodenie alebo neúplnosť údajov, ktoré boli spôsobené poruchou počas doručovania prostredníctvom siete internet alebo vzniknuté z dôvodu akejkoľvek nemožnosti zákazníka pripojiť sa do siete internet, prípadne za únik informácií z jeho e-mailu. V prípade nedoručenia elektronickej faktúry sa zákazník zaväzuje bezodkladne o tejto skutočnosti informovať obchodníka prostredníctvom e-mailovej adresy: office@fidelia-service.sk. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti podľa predchádzajúcej vety sa elektronická faktúra považuje za riadne doručenú a obchodník nie je povinný jej odoslanie preukazovať.

Článok V
Dodacie podmienky

1. Obchodník umožňuje tieto spôsoby dodania tovaru zákazníkovi:
   a) osobné prevzatie (osobný odber),
   b) sprostredkovateľom doručenia (kuriér),
   https://www.sps-sro.sk alebo https://www.sds.sk/ alebo https://www.dpd.com/sk/sk/ alebo https://slovensko.raben-group.com/, a.i.,
   c) poštou prostredníctvom doručovateľov Slovenskej pošty, www.posta.sk,
   d) prostredníctvom výdajných a podacích miest Zásielkovne, www.Packeta.sk, a.i.. alebo balíkovo modernej siete výdajných miest Slovak Parcel Service, https://www.sps-sro.sk/balikovo/, a i..
2. Dodávky tovaru, ktorého objednávku obchodník potvrdil, budú realizované podľa prevádzkových možností obchodníka, zvyčajne do 7-30 pracovných dní od zahájenia procesu doručovania (dodacia lehota), pričom uvedená dodacia lehota je orientačná. Obchodník zahájí proces doručenia tovaru zákazníkovi v momente záväzného potvrdenia objednávky a úhrady ceny tovaru, ak si zákazník zvolil spôsob úhrady platobnou kartou, platobnou bránou internetového bankovníctva, platobnou bránou PayPal, alebo bankovým prevodom alebo vkladom na účet obchodníka. Ak si zákazník zvolil spôsob úhrady dobierkou alebo pri osobnom prevzatí tovaru u obchodníka, zahájí obchodník proces doručenia tovaru zákazníkovi v momente záväzného potvrdenia objednávky. Vo výnimočných prípadoch môže obchodník jednostranne predĺžiť dodaciu lehotu, a to aj opakovane. Obchodník si vyhradzuje právo predĺžiť dodaciu lehotu najmä v prípadoch vis major alebo v prípadoch, keď nie je možné z objektívnych príčin uskutočniť dodávku tovaru v obvyklej dodacej lehote. V prípade zmeny dodacej lehoty obchodník informuje o tejto skutočnosti zákazníka prostredníctvom elektronickej správy (e-mailu) alebo SMS správy a dohodne so zákazníkom náhradnú lehotu na dodanie tovaru. Obchodník je povinný dodať tovar spotrebiteľovi najneskôr do 30 dní od uzavretia zmluvy, ak sa obchodník so spotrebiteľom nedohodli inak. Ak obchodník nedodá tovar spotrebiteľovi v uvedenej lehote a nedodá vec ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu spotrebiteľom, má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť. Obchodník je povinný dodať tovar zákazníkovi- podnikateľovi najneskôr do 30 dní od uzavretia zmluvy, pričom v prípade omeškania s dodaním tovaru v uvedenej lehote je zákazník- podnikateľ povinný poskytnúť obchodníkovi dodatočnú primeranú lehotu na plnenie; omeškanie s dodaním tovaru sa nepovažuje za podstatné porušenie zmluvy zo strany obchodníka a z tohto dôvodu nemá zákazník-podnikateľ nárok na náhradu prípadnej škody či ušlého zisku, ktoré mu omeškaním dodania tovaru vznikli. O odoslaní tovaru, alebo o jeho pripravení na osobné prevzatie je zákazník informovaný prostredníctvom elektronickej správy (e-mailu) alebo SMS správy.

3. Ak je zákazníkom spotrebiteľ: a) obchodník je oprávnený odmietnuť objednávku pred uzavretím zmluvy, najmä v prípade zjavnej chyby v cene tovaru, vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru; b) po uzavretí zmluvy je obchodník oprávnený od zmluvy odstúpiť len v prípade, ak sa plnenie stane objektívne nemožným; za objektívnu nemožnosť sa považuje najmä trvalé vypredanie zásob, ukončenie výroby tovaru, podstatná zmena zo strany výrobcu znemožňujúca dodanie tovaru alebo vyššia moc; c) obchodník je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať spotrebiteľa a najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy mu vrátiť všetky prijaté platby, ak sa so spotrebiteľom nedohodne na náhradnom plnení, d) náhradné plnenie je možné len so súhlasom spotrebiteľa a musí byť dodané v rovnakej alebo vyššej kvalite a za cenu dohodnutú v pôvodnej zmluve, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.
4. Ak je zákazníkom podnikateľ, obchodník je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípade: a) trvalého vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru, b) ukončenia výroby tovaru alebo jeho podstatnej zmeny tovaru zo strany výrobcu, c) objektívnej nemožnosti plnenia vrátane zásahu vyššej moci, d) podstatného porušenia povinností podnikateľa, e) ak sa plnenie stane pre obchodníka neprimerane sťaženým alebo ekonomicky neúnosným v dôsledku okolností, ktoré vznikli nezávisle od jeho vôle a ktoré nemohol pri uzavretí zmluvy predvídať ani ovplyvniť, najmä v dôsledku podstatného zvýšenia nákupnej ceny tovaru, cien surovín, energií, dopravy alebo iných vstupných nákladov, d) v prípade začatia konkurzného, reštrukturalizačného konania alebo vstupu zákazníka-podnikateľa do likvidácie, prípadne iné okolnosti, ktoré objektívne nasvedčujú jeho platobnej neschopnosti. V prípade podstatného zvýšenia vstupných nákladov je obchodník oprávnený navrhnúť primerané zvýšenie ceny tovaru. Ak podnikateľ so zvýšením ceny nesúhlasí, je ktorákoľvek zo zmluvných strán oprávnená od zmluvy odstúpiť. Odstúpenie od zmluvy zo strany obchodníka z dôvodov uvedených v týchto VOP nezakladá podnikateľovi nárok na náhradu škody ani ušlého zisku.
5. Ak zákazník objedná viac kusov tovaru, ako je uvedené aktuálne dostupné množstvo tohto tovaru na sklade obchodníka, e-shop umožní vytvoriť objednávku. Po odoslaní objednávky bude zákazník informovaný o dostupnosti tovaru a môže sa rozhodnúť pre okamžité čiastočné doručenie tovaru, ktorý je dostupný na sklade, alebo pre doručenie celkového objednaného množstva tovaru v čase jeho dostupnosti.
6. Ak je zvolený spôsob dopravy sprostredkovateľom doručenia, obchodník dodá zákazníkovi objednaný tovar na adresu, ktorú zákazník uviedol ako dodaciu adresu v objednávke. Súčasťou dodania tovaru nie je inštalácia ani iné úkony spojené s dodaním tovaru (napr. vyloženie tovaru, vybalenie tovaru a pod.). Zákazník je povinný prevziať tovar v mieste dodania osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru. Splnomocnená osoba na prevzatie tovaru je povinná predložiť obchodníkovi alebo sprostredkovateľovi doručenia originál písomného splnomocnenia.
7. Spotrebiteľovi sa odporúča pri prevzatí tovaru skontrolovať neporušenosť obalu zásielky a stav dodaného tovaru, najmä či nevykazuje zjavné mechanické poškodenie. V prípade zistenia poškodenia zásielky sa spotrebiteľovi dôrazne odporúča túto skutočnosť ihneď oznámiť dopravcovi a vyhotoviť za prítomnosti sprostredkovateľa doručenia písomný záznam o poškodení a o rozsahu a povahe poškodenia tovaru na dokladoch o doručení, ktorého správnosť potvrdí sprostredkovateľ doručenia. Nesplnenie tejto povinnosti zo strany spotrebiteľa neznamená stratu práva na vytknutie vád tovaru (ďalej aj ako „reklamácia“), avšak podľa § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka môže obchodník použiť dôkazné predpoklady (napr. povahu veci alebo vady) na preukázanie, že vada neexistovala pri prevzatí tovaru alebo nebola

spôsobená pri preprave, pričom je oprávnený pri posudzovaní reklamácie prihliadať na okolnosti prevzatia tovaru a na povahu vady, vrátane toho, či ide o vadu, ktorá mohla vzniknúť po prechode nebezpečenstva škody na spotrebiteľa, za ktorú obchodník nezodpovedá.

8. Zákazník- podnikateľ je povinný skontrolovať dodaný tovar ako aj jeho obal ihneď pri jeho dodaní. Ak zákazník- podnikateľ zistí akékoľvek mechanické poškodenie, nesúlad s objednávkou alebo iné vady, je povinný túto skutočnosť preukázateľne, zápisom na potvrdenie o dodaní, oznámiť sprostredkovateľovi doručenia a preukázateľne, do 48 hodín, oznámiť obchodníkovi (napr. emailom alebo písomne). Obchodník nezodpovedá za poškodenia vzniknuté počas prepravy, ak boli spôsobené prepravcom alebo nesprávnym zaobchádzaním zo strany zákazníka-podnikateľa. Zákazník- podnikateľ musí preukázať, že vada existovala pri prevzatí tovaru, inak obchodník nezodpovedá za vzniknuté vady a z tohto dôvodu nemá zákazník-podnikateľ nárok na náhradu prípadnej škody či ušlého zisku, ktoré mu dodaním vadného tovaru vznikli.

9. Zákazník je povinný svojím podpisom, alebo podpisom splnomocnenej osoby, pri prevzatí objednaného tovaru potvrdiť obchodníkovi, resp. sprostredkovateľovi doručenia na dodacom liste alebo prepravnej listine, prípadne elektronicky v informačnom systéme kuriérskej spoločnosti prevzatie tovaru.

10. Ak zákazník zvolí spôsob doručenia formou osobného prevzatia, je tovar pripravený obchodníkom na prevzatie po zaslaní avíza o možnosti jeho prevzatia v sklade na adrese: FIDELIA SERVICE, s.r.o., Dudvážska 2 , 821 07 Bratislava.

Článok VI
Poučenie o práve zákazníka odstúpiť od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní odo dňa kedy spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu (i) prevezme tovar; (ii) prevezme tovar, ktorý bol dodaný ako posledný, ak sa tovary objednané v jednej objednávke dodávajú oddelene (postupne) alebo ide o tovar, pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, (iii) prevezme prvý dodaný tovar, ak sa tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia; uvedené neplatí v prípade, ak je spotrebiteľovi dodávaný tovar alebo nastane prípad, uvedený v bode 11 týchto VOP. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v zmysle predchádzajúceho bodu.
2. Ak obchodník nedodá vec včas, má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia primeranej dodatočnej lehoty v prípade, ak (i) obchodník odmietol vec dodať, (ii) včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo (iii) spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy obchodníka oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité.
3. Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ informuje obchodníka o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy jednoznačným vyhlásením v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy. Na tento účel môže spotrebiteľ použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu bol zaslaný spolu s potvrdením objednávky a ktorý je aj prílohou VOP.
4. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak spotrebiteľ odošle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od

zmluvy. Pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať odoslanie oznámenia o odstúpení od zmluvy na adresu, ktorú obchodník oznámil spotrebiteľovi.

5. Po odstúpení od zmluvy obchodník vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré spotrebiteľ uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä cenu tovaru vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak spotrebiteľ zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý má v ponuke obchodník. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný obchodníkom.
6. Platby budú spotrebiteľovi vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy bude obchodníkovi doručené oznámenie o odstúpení od zmluvy, okrem prípadu podľa odseku 7. tohto článku. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasil s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.
7. V prípade odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy budú všetky platby prijaté od spotrebiteľa vrátené spotrebiteľovi až po doručení vráteného tovaru späť na adresu obchodníka alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr. Spotrebiteľ zašle tovar späť alebo ho prinesie na adresu obchodníka najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe poverenej obchodníkom na prevzatie tovaru.
8. Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
9. Spotrebiteľ je povinný uhradiť cenu tovaru alebo služby v lehote a spôsobom uvedenými v objednávke alebo v týchto VOP. V prípade, že spotrebiteľ neuhradí cenu riadne a včas, je obchodník oprávnený požadovať úrok z omeškania vo výške zákonnej sadzby podľa § 517 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Ak spotrebiteľ neuhradí cenu ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej obchodníkom, ktorá nesmie byť kratšia ako 7 dní, považuje sa takéto konanie za podstatné porušenie zmluvy a obchodník je oprávnený od zmluvy odstúpiť.
10. Zákazník- podnikateľ je povinný uhradiť cenu tovaru alebo služby v lehote a spôsobom uvedenými v objednávke. Omeškanie s úhradou ceny je považované za podstatné porušenie zmluvy. V prípade omeškania s úhradou ceny je obchodník oprávnený požadovať (i) úrok z omeškania podľa § 369 ods. 2 Obchodného zákonníka, (ii) zmluvnú pokutu za porušenie zmluvnej povinnosti vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý deň omeškania maximálne však do výšky 25 % dlžnej sumy a (iii) v prípade podstatného porušenia povinností zákazníka-podnikateľa alebo neprimeraného sťaženia plnenia zo strany obchodníka zákazníkom-podnikateľom, môže obchodník odstúpiť od zmluvy. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo obchodníka na náhradu škody presahujúcej výšku zmluvnej pokuty, ak nie je dohodnuté inak. Uplatnenie zmluvnej pokuty sa nedotýka práva obchodníka odstúpiť od zmluvy.
11. **Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:**
    a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,

b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
c) predaj tovaru zhotoveného alebo objednaného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru objednaného a určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť,
h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby počas návštevy u spotrebiteľa, o ktorú spotrebiteľ výslovne požiadal obchodníka; to neplatí pre zmluvu, ktorej predmetom je poskytnutie inej služby ako oprava alebo údržba, a pre zmluvu, ktorej predmetom je dodanie iného tovaru ako náhradného dielu potrebného na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli zmluvy uzavreté počas návštevy obchodníka u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto tovary alebo služby vopred neobjednal,
i) dodanie zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený,
j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa obchodník zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
l) dodanie digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči, ak
1. dodávanie digitálneho obsahu začalo a 2. spotrebiteľ udelil výslovný súhlas so začatím dodávania digitálneho obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy začatím dodávania digitálneho obsahu, a obchodník poskytol spotrebiteľovi potvrdenie podľa § 17 ods. 12 písm. b) alebo ods. 13 písm. b) Zákona o ochrane spotrebiteľa, ak je podľa zmluvy spotrebiteľ povinný zaplatiť cenu.

12. Zmluvné strany sa v súlade s § 345 ods. 1 a 2 Obchodného zákonníka dohodli, že za podstatné porušenie zmluvy zo strany zákazníka – podnikateľa sa považuje najmä:
a) omeškanie zákazníka- podnikateľa s úhradou kúpnej ceny alebo jej časti o viac ako 14 dní,
b) omeškanie zákazníka- podnikateľa s úhradou preddavku, ak bol dohodnutý ako podmienka dodania tovaru alebo poskytnutia služby,
c) odmietnutie prevzatia riadne dodaného tovaru bez právneho dôvodu,
d) poskytnutie nepravdivých alebo neúplných identifikačných alebo fakturačných údajov,
e) začatie konkurzného, reštrukturalizačného konania alebo vstup zákazníka-podnikateľa do likvidácie, prípadne iné okolnosti, ktoré objektívne nasvedčujú jeho platobnej neschopnosti,
f) porušenie povinností zákazníkom- podnikateľom vyplývajúcich zo zmluvy alebo týchto VOP, ak takéto porušenie môže mať podstatný vplyv na plnenie zmluvy,

g) ďalšie prípady, ktoré z povahy veci predstavujú podstatné porušenie zmluvy v zmysle § 345 ods. 1 a 2 Obchodného zákonníka.

V prípade podstatného porušenia zmluvy je obchodník oprávnený od zmluvy odstúpiť okamžite, bez poskytnutia dodatočnej lehoty na plnenie. Obchodník je oprávnený od zmluvy odstúpiť aj v prípade, ak z konania zákazníka-podnikateľa alebo z okolností prípadu vyplýva, že tento svoje povinnosti nesplní riadne a včas, najmä ak je zrejmé, že nebude schopný uhradiť kúpnu cenu (§ 346 Obchodného zákonníka). Odstúpením od zmluvy zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán zo zmluvy, okrem nárokov na náhradu škody, zmluvnú pokutu a iných nárokov obchodníka, ktoré podľa svojej povahy majú trvať aj po zániku zmluvy.

Článok VII
Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

1. Spotrebiteľ nadobúda vlastnícke právo k tovaru prevzatím tovaru. Zákazník-podnikateľ nadobúda vlastnícke právo k tovaru prevzatím tovaru v prípade, ak bola zákazníkom-podnikateľom pred dodaním tovaru uhradená cena v jej plnej výške. V prípade že cena tovaru ku dňu jeho prevzatia zákazníkom- podnikateľom uhradená nebola, zákazník- podnikateľ nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej ceny za tovar
2. Nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru prechádza na spotrebiteľa okamihom dodania tovaru. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na zákazníka-podnikateľa v čase, keď prevezme tovar od obchodníka alebo od sprostredkovateľa doručenia tvaru (kuriéra)/dopravcu alebo keď tak neurobí včas, tak v čase, keď mu obchodník umožní nakladať s tovarom a zákazník tovar neprevezme. V prípade, ak zákazník- podnikateľ tovar neprevezme, je obchodník oprávnený požadovať od neho poplatok za uskladnenie vo výške 10% z celkovej ceny.

Článok VIII
Reklamačný poriadok

(zodpovednosť za vady, záruka, uplatňovanie vád tovaru dodaného na základe zmluvy na predaj/kúpu tovaru)

1. Obchodník zodpovedá spotrebiteľovi za to, že tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami v zmluve a všeobecnými požiadavkami upravenými v ustanoveniach Občianskeho zákonníka; pri veci s digitálnymi prvkami musia spĺňať dohodnuté požiadavky a všeobecné požiadavky aj digitálny obsah a digitálna služba bez ohľadu na to, či ich dodáva alebo poskytuje obchodník alebo iná osoba. Tovar nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak obchodník pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil spotrebiteľa, že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a spotrebiteľ s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil.
2. Tovar dodaný spotrebiteľovi je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak je pri dodaní v súlade so zmluvou, najmä: a) odpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve, b) je vhodný na konkrétny účel, s ktorým spotrebiteľ oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým obchodník súhlasil, c) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „funkčnosť“), d) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom, s ktorými sa vec

rovnakého druhu bežne používa, bez potreby zmeny tovaru, hardvéru alebo softvéru (ďalej len „kompatibilita“), a v zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom odlišnými od tých, s ktorými sa vec rovnakého druhu bežne používa (ďalej len „interoperabilita“), e) vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v zmluve, f) je dodaný so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve, g) je dodaný s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v zmluve a h) sú dodané aktualizácie vymedzené v zmluve, ak ide o vec s digitálnymi prvkami. Tovar má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa prvej vety tohto bodu alebo ak jeho používanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Za vadu predanej použitej veci sa nepovažuje vada, ktorá vznikla používaním a bežným opotrebovaním, aké možno dôvodne očakávať vzhľadom na mieru jej predchádzajúceho používania.

3. Zodpovednosť obchodníka podľa odseku 1. tohto článku sa v rovnakom rozsahu vzťahuje aj na tovar zakúpený za znížené ceny v rámci cenového zvýhodnenia (akcie), na ktorý sa poskytla zľava z ceny a v rámci ktorej je ich predaj spotrebiteľovi viazaný na splnenie osobitných a s ním dohodnutých podmienok.
4. Pri predaji je obchodník povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe tovaru v štruktúre, ktorý je určený záväzným právnym predpisom. Pokiaľ to povaha tovaru vyžaduje, vydá obchodník spotrebiteľovi súčasne aj záručný list.
5. Obchodník zodpovedá spotrebiteľovi za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník zodpovedá spotrebiteľovi za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami. Pri použitej veci sa obchodník so spotrebiteľom môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti obchodníka za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania tovaru.
6. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa odseku 5. tohto článku, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase dodania spotrebiteľovi. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady. Ak je predmetom zmluvy tovar s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, obchodník nesie dôkazné bremeno, že digitálny obsah dodal alebo digitálnu službu poskytol spotrebiteľovi bez vád počas doby podľa odseku 5. tohto článku.
7. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa odseku 5. tohto článku Ak spotrebiteľ neuplatní u obchodníka svoje práva zo zodpovednosti za vady v lehote podľa odseku 5. tohto článku, tieto jeho práva zaniknú.
8. Obchodník nezodpovedá spotrebiteľovi za vady tovaru:
   a) ktoré sa prejavili po uplynutí doby uvedenej v odseku 5. tohto článku alebo ktoré si spotrebiteľ uplatnil až po jej uplynutí;
   b) ak spotrebiteľ nepreukáže hodnoverným spôsobom, že tovar, pri ktorom vytýka vady (ďalej aj ako „reklamovaný tovar“), bol zakúpený u obchodníka a že dosiaľ neuplynula doba uvedená v odseku 5. tohto článku;
   c) ktoré spotrebiteľ uplatní po uplynutí doby uvedenej v odseku 5. tohto článku, ak nepreukáže, že obchodníkom alebo výrobcom bola poskytnutá dlhšia záručná doba;

d) ktoré na tovare neexistovali v čase jeho dodania spotrebiteľovi; tým nie je dotknutá zákonná domnienka podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Za takéto vady sa považujú najmä vady, ktoré vznikli v dôsledku konania spotrebiteľa alebo tretej osoby, alebo v dôsledku okolností nezávislých od obchodníka, najmä mechanickým poškodením, bežným používaním alebo opotrebením tovaru, nesprávnym spôsobom používania, používaním na iné účely než na aké je tovar určený, svojvoľnými úpravami a opravami, pripojením výrobku na iné než predpísané napájacie napätie, nedodržaním pokynov a upozornení, nesprávnym skladovaním alebo používaním v nevhodnom prostredí; ako aj vady spôsobené vonkajšími vplyvmi (napr. voda, oheň, statická alebo atmosférická elektrina, iné živly, vyššia moc), neoprávneným zásahom alebo neodbornou montážou, ak sa preukáže, že tieto okolnosti spôsobili vadu;

e) ak má doklad o kúpe tovaru alebo záručný list zrejmé známky neoprávnene vykonaných zmien údajov alebo ak je v ňom uvedené výrobné číslo odlišné od výrobného čísla reklamovaného tovaru;

f) spočívajúce v neúplnosti, nekompletnosti alebo poškodení tovaru pri dodaní, ak sa preukáže, že tieto vady vznikli po dodaní tovaru; spotrebiteľovi sa odporúča tovar pri prevzatí zásielky skontrolovať a zistené vady bezodkladne oznámiť, pričom nevykonanie tejto kontroly nemá za následok zánik práv zo zodpovednosti za vady, môže však sťažiť preukázanie, že vada tovaru existovala už v čase dodania tovaru;

g) pri tovare predávanom za nižšiu cenu (II. akosť) z dôvodu konkrétnej vady, na ktorú bol spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy výslovne a zrozumiteľne upozornený;

h) pri polovodičových súčiastkach, ak sa preukáže, že vada vznikla v dôsledku nesprávneho zapojenia, poruchy obvodu, zvýšeného napätia, prepólovania, elektrostatického výboja, skratu alebo prehriatia, alebo iného vonkajšieho zásahu;

i) pri súčiastkach (napr. IO, STK, STR, BU), ak sa preukáže, že vada vznikla v dôsledku skratu napájania alebo skratu/prerušenia koncového, výkonového alebo spínacieho prvku, alebo iného vonkajšieho zásahu.

9. Výrobca alebo obchodník môže poskytnúť spotrebiteľovi spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviažu vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť tovar alebo zabezpečiť jeho údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Spotrebiteľ má právo požadovať od výrobcu alebo obchodníka, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia zmluvy alebo pred jej uzatvorením. Ak výrobca ponúkne spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, spotrebiteľ má počas trvania spotrebiteľskej záruky voči výrobcovi práva na odstránenie vady podľa § 623 Občianskeho zákonníka, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky. Výrobca alebo obchodník, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, poskytne spotrebiteľovi záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase dodania tovaru v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. Výrobca alebo obchodník, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, v záručnom liste jasným a zrozumiteľným spôsobom uvedie náležitosti podľa § 502 ods. 3 Občianskeho zákonníka a poučenie, že spotrebiteľ má voči obchodníkovi práva zo zodpovednosti za vady podľa § 621 Občianskeho zákonníka, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté

10. Spotrebiteľ môže vytknúť vadu tovaru ústne v sídle spoločnosti FIDELIA SERVICE, s.r.o, písomne, telefonicky alebo prostriedkami elektronickej komunikácie. Vadu tovaru možno vytknúť aj v ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka, prostredníctvom poverených zamestnancov alebo prostredníctvom vedúcich zamestnancov prevádzok. Výnimku z tohto ustanovenia tvorí

vytknutie vady v prípade doručenia tovaru zásielkou, kedy je vada tovaru vytknutá na adrese uvedenej na sprievodnom doklade k zásielke. Svoje právo vytknúť vadu tovaru u obchodníka uplatní spotrebiteľ predložením reklamačného listu, v ktorom uvedie identifikáciu obchodníka a spotrebiteľa, názov, množstvo a prípadné príslušenstvo tovaru, opis vady, uplatňované právo spôsobu riešenia vytknutej vady spotrebiteľom a priložením dokladu o kúpe tovaru, obchodníkom alebo výrobcom potvrdeného, úplného a nepozmeneného záručného listu, prípadne iných dokladov, vyžiadaných podľa potreby obchodníkom, z ktorých je nepochybne zrejmé, že tovar bol zakúpený u obchodníka a že doba na vytknutie vád, prípadne záručná doba ešte neuplynula. Spotrebiteľ je povinný na účely opravy alebo výmeny odovzdať alebo sprístupniť tovar obchodníkovi (vždy spolu s batériou, ak je príslušenstvom tovaru). V prípade výskytu vady tovaru súvisiaceho s nabíjaním batérie je spotrebiteľ povinný predložiť na opravu tovar spolu s nabíjačkou.

11. Spotrebiteľ preukáže kúpu tovaru akýmkoľvek primeraným spôsobom (faktúra, pokladničný doklad a pod.). Obchodník môže primerane požadovať doplňujúce údaje (napr. model spotrebiča, výrobné a produktové číslo, ktoré sa nachádza na výrobnom štítku každého spotrebiča, a pod.), potrebné na identifikáciu tovaru, ak je to nevyhnutné na riadne vybavenie vytknutej vady (napr. z dôvodu existencie väčšieho množstva sérií modelu a pod.). Spotrebiteľ je ďalej povinný poskytnúť autorizovanému servisu súčinnosť potrebnú k overeniu existencie, prípadne k odstráneniu vytknutej vady.
12. Obchodník poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu 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. Potvrdenie o vytnutí vady (ďalej aj ako „reklamačný protokol“) obsahuje identifikáciu obchodníka a spotrebiteľa, názov, množstvo a prípadné príslušenstvo tovaru pri ktorom je vada vytknutá, opis vady, uplatňované právo spôsobu riešenia vytknutej vady spotrebiteľom a termín jej vybavenia. Aj v prípade, kedy je zrejmé, že obchodník nezodpovedá za vytknuté vady tovaru, je povinný vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady.
13. Uplatnenie nároku zo zodpovednosti za vady nevylučuje nárok na náhradu škody, ktorá z vady vznikla.
14. Obchodník dodá opravený tovar alebo náhradný tovar spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadný tovar, ak sa strany nedohodnú inak. Ak spotrebiteľ neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže obchodník vec predať. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, obchodník spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí spotrebiteľovi výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj, ak spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru. Obchodník môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.
15. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou 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 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2. Občianskeho zákonníka.

16. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Spotrebiteľ 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 mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti.

17. Obchodník opraví alebo vymení tovar v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý spotrebiteľ tovar požadoval. Lehota podľa prvej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť; dôkazné bremeno o existencii objektívneho dôvodu znáša obchodník. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa druhej vety odseku 16. tohto článku. Obchodník môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

18. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak a) obchodník vec neopravil ani nevymenil, b) obchodník vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka, c) obchodník odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka, d) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci, e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo f) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez vád.

19. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť doba na vytknutie vád tovaru znova od dátumu prevzatia nového tovaru.

20. Pri dodaní tovaru prostredníctvom sprostredkovateľa služieb doručenia sa spotrebiteľovi odporúča riadne tovar skontrolovať a v prípade jeho poškodenia požiadať sprostredkovateľa o spísanie protokolu o poškodení preberanej zásielky (napríklad roztrhaná zásielka, poškodený obal, iné známky nešetrného zaobchádzania pri doručovaní a iné) v čase jej prevzatia u sprostredkovateľa alebo odmietnuť prevzatie takto poškodenej zásielky. Ak tak spotrebiteľ nevykoná v čase prevzatia tovaru, vystavuje sa riziku, že ním uplatnené vady tovaru z dôvodu uvedených vád nebudú môcť byť obchodníkom uznané z dôvodu, že spotrebiteľ nepreukázal, že tovar mal tieto vady/bol poškodený už v čase prevzatia tovaru.

21. Spotrebiteľovi sa odporúča tovar prezrieť bez zbytočného odkladu ihneď po prevzatí zásielky, dôkladne ho prehliadnuť, s cieľom zistiť jeho poškodenie alebo nekompletnosť a súlad medzi obsahom zásielky a sprievodným dokladom (zmluvou alebo faktúrou). Vadu z tohto titulu je

povinný spotrebiteľ oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 48 hodín od prevzatia zásielky. Ak tak nevykoná, vystavuje sa riziku, že ním uplatnené vady tovaru z dôvodu uvedených vád nebudú môcť byť obchodníkom uznané z dôvodu, že spotrebiteľ nepreukázal, že tovar mal tieto vady/bol poškodený/bol nekompletný obsah zásielky nebol súladný s faktúrou (zmluvou) už v čase prevzatia tovaru. Prevzatím zásielky sa rozumie jej odovzdanie sprostredkovateľom spotrebiteľovi.

22. Batéria tovaru (napr. telefónu, vysávača, svietidla) si zo strany zákazníka vyžaduje zvlášť dôslednú starostlivosť a zaobchádzanie podľa predpísaných odporúčaní v príslušných kapitolách návodu na používanie tovaru, ktorý tvorí súčasť balenia tovaru alebo je zverejnený na internetových stránkach výrobcu. Batéria tovaru má charakter spotrebného materiálu, resp. tovaru, ktorý sa prirodzene opotrebúva, má svoju dobu prevádzkyschopnosti a životnosti, ktoré sú veľmi závislé od spôsobu používania a prevádzky. Zodpovednosť za vady preto nevzniká v prípade, ak ide o zníženie kapacity alebo iné zmeny vlastností batérie spôsobené jej bežným opotrebením (napr. strata kapacity časom), nesprávnym používaním či manipuláciou, mechanickým alebo elektrickým poškodením spôsobeným zákazníkom alebo neodborným zásahom.

Obchodník a zákazník berú na vedomie osobitný charakter vlastností, účelu a kvality batérie telefónu, vysávača alebo svietidla:

a) Výrobnou vlastnosťou batérie je jej prirodzené postupné znižovanie kapacity a zmena výkonu v čase v závislosti od spôsobu a intenzity používania; takéto zmeny, pokiaľ zodpovedajú bežnému opotrebeniu, sa nepovažujú za vadu batérie.

b) Základnou podmienkou zachovania riadnych funkčných vlastností batérie je jej používanie v súlade s návodom na použitie a s výrobkom, s ktorým bola dodaná. V prípade, ak bude preukázané, že vada vznikla v dôsledku nesprávneho použitia, najmä použitím batérie s iným výrobkom, než pre ktorý je určená, použitím na iné účely, nedodržaním technických podmienok alebo neodborným zásahom, obchodník za takúto vadu nezodpovedá.

c) Vlastnosti, účel a akosť batérie vyplývajú najmä z návodu na použitie a technickej dokumentácie výrobcu; zákazník berie na vedomie, že sa s nimi oboznámil pred kúpou a že ich akceptoval pri uzavretí zmluvy. Ustanoveniami tohto bodu nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

23. Zodpovednosť obchodníka za vady tovaru uplatnené zákazníkom- podnikateľom sa riadi podľa ustanovení Obchodného zákonníka a v takom prípade zákazníkovi-podnikateľovi nie je poskytovaná ochrana v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa, tak ako je uvedené v odsekoch tohto článku vyššie.

a) V prípade predaja tovaru zákazníkovi- podnikateľovi obchodník zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu prechodu nebezpečenstva škody na tovare na zákazníka-podnikateľa, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Dôkazné bremeno existencie vady v čase prechodu nebezpečenstva vzniku škody na tovare znáša zákazník- podnikateľ. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých zákazník- podnikateľ v čase uzatvorenia zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť.

b) Zákazník – podnikateľ je povinný: a) dodaný tovar prezrieť bez zbytočného odkladu po dodaní, skontrolovať množstvo, kvalitu a kompletnosť tovaru (podľa zmluvy). Zjavné vady tovaru je povinný obchodníkovi oznámiť bezodkladne, najneskôr do 48 hodín od prevzatia tovaru, skryté vady musí oznámiť do 48 hodín po ich zistení. Ak zákazník- podnikateľ vady neoznámi včas jeho právo z vád tovaru sa nemôže priznať v súdnom konaní.

c) Zákazník-podnikateľ má právo v prípade porušenia zmluvy podstatným spôsobom požadovať: a) odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych vád, b) požadovať odstránenie vád opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné, c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo d) odstúpiť od zmluvy. Voľba medzi týmito nárokmi patrí zákazníkovi- podnikateľovi, len ak ju oznámi obchodníkovi vo včas zaslanom oznámení vád alebo do 48 hodín po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže zákazník- podnikateľ meniť bez súhlasu obchodníka. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže zákazník-podnikateľ požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to obchodníka požiada do 48 hodín po tom, čo mu obchodník oznámil túto skutočnosť. Ak obchodník neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže zákazník- podnikateľ odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Ak zákazník- podnikateľ neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej vyššie, má nároky z vád tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

d) Ak je zmluva porušená nepodstatným spôsobom, má zákazník- podnikateľ práva podľa § 437 Obchodného zákonníka.

e) Zákazník- podnikateľ nemá popri nárokoch z vád tovaru uvedených vyššie nárok na náhradu škody, spôsobenú vadami tovaru, ani nárok na zmluvnú pokutu. Zodpovednosť obchodníka je obmedzená iba na vady, ktoré existovali v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovare na zákazníka-podnikateľa, pričom obchodník nezodpovedá za: (i) následné škody, (ii) ušlý zisk, (iii) nepriame škody a tieto nie je povinný zákazníkovi- podnikateľovi uhradiť.

f) V prípade ak obchodník poskytne zákazníkovi-podnikateľovi na tovar záruku, jej podmienky sa riadia záručným listom lebo individuálnou dohodou. V prípade zákazníka- podnikateľa sa záruka neposkytuje automaticky.

24. Tento Reklamačný poriadok sa uplatní na všetok tovar, ktorý môže byť predmetom zodpovednosti obchodníka za vady tovaru predávaného zákazníkovi v zmysle tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou tovaru, na ktorý sa vzťahujú osobitné podmienky dohodnuté so zákazníkom v zmluve alebo v osobitných predajných alebo reklamačných podmienkach vydaných obchodníkom. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa **01.05.2026.** Tento Reklamačný poriadok ruší a nahrádza doteraz platný Reklamačný poriadok.

Článok IX
Objednávka a uzavretie zmluvy o službe, oprave a úprave veci alebo zmluvy o dielo

1. Zákazník si objednáva službu, opravu, úpravu veci alebo vykonanie diela u obchodníka prostredníctvom online formulára prevádzkovaného na internetovej doméne www.fidelia-service.sk, alebo www.candy-servis.sk, alebo www.hoover-servis.sk, alebo www.haier-servis.sk.
2. Popis služby, opravy, úpravy alebo diela, ich základná charakteristika a dostupnosť ako i cena sú uvedené pri jednotlivých položkách ponúkanej služby, opravy, úpravy veci alebo diela v cenníku obchodníka, ktorý je dostupný na internetovej doméne. Všetky vyobrazenia tovarov v e-shope sú len informatívneho charakteru.
3. Ak ide o opravu alebo úpravu veci, vznikne zákazníkovi právo, aby mu obchodník podľa jeho objednávky vykonal záručnú alebo pozáručnú opravu alebo úpravu veci a obchodníkovi vznikne právo, aby mu zákazník zaplatil cenu za opravu alebo úpravu veci. Opravou veci je činnosť,

ktorou sa najmä odstraňujú vady veci, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia. Úpravou veci je činnosť, ktorou sa najmä mení povrch veci alebo jej vlastnosti. Ak ide o zhotovenie diela, vznikne zákazníkovi právo, aby mu obchodník podľa jeho objednávky vec zhotovil a povinnosť zaplatiť obchodníkovi cenu za zhotovenie diela. Ak ide o vykonanie služby, vznikne zákazníkovi právo, aby mu obchodník podľa jeho objednávky službu vykonal a povinnosť zaplatiť obchodníkovi cenu za vykonanie služby.

4. Záručným a pozáručným servisom sa rozumie:

A) opravy pre spotrebiče používané v domácnosti i k podnikaniu alebo v prevádzkach /veľká biela technika - MDA/ - opravy všetkých automatických pračiek - opravy sušičiek a umývačiek riadu - opravy chladničiek, mrazničiek a vinoték - opravy a montáže všetkých vstavaných spotrebičov - opravy drobných spotrebičov /malá biela technika – SDA/ (mikrovlnné rúry, vysávače, kuchynské spotrebiče) - opravy elektrických sporákov a odsávačov pár (všetko spolu ďalej aj ako „tovar“ alebo „spotrebič“),

B) poradenstvo, konzultácie, spracovanie odborných posudkov,

C) sprostredkovanie recyklácie spotrebičov s možnosťou vystavenia protokolu o recyklácií,

D) realizácia pravidelných revízii a kontrol elektrických spotrebičov podľa STN 331600 ed. 2.

Pri záručnej oprave, opravuje obchodník iba značky, ktoré je oprávnený opravovať na základe Servisnej zmluvy, a to na základe súhlasu alebo miestneho zastúpenia značky, ktorá overuje, či sa jedná o oprávnené vytknutie vád (ďalej aj ako „reklamácia“) a či je spotrebič dovezený oficiálnym distribútorom.

Pri mimozáručnej oprave opravuje obchodník primárne značky, pre ktoré poskytuje i záručný servis. Pre všetky ostatné značky domácich spotrebičov, ktoré sú dovážané do SR, a pre ktoré obchodník dokáže zabezpečiť náhradné diely môže poskytnúť mimozáručnú opravu. V tomto prípade je jedno, či sa jedná o oficiálny dovoz spotrebiča prostredníctvom oficiálneho zastúpenia alebo individuálnym dovozom inej spoločnosti.

Predpokladom opravy tovaru je diagnostika poruchy. Oprave samotnej preto nevyhnutne nutne musí predchádzať diagnostika poruchy, pričom diagnostika poruchy je nevyhnutnou súčasťou a predpokladom pre vykonanie opravy spotrebiča. Po jej vykonaní môže obchodník vystaviť cenovú kalkuláciu a ponuku opravy spotrebiča.

5. Predmetom zmluvy o oprave alebo úprave veci (ďalej „zmluva“) je:

- záväzok obchodníka poskytnúť zákazníkovi opravu spotrebiča alebo diagnostiku poruchy k oprave (ďalej „oprava“) podľa jeho požiadaviek a záväzok zákazníka uhradiť obchodníkovi dohodnutú zmluvnú cenu.

V prípade opravy spotrebiča pre spotrebiteľa je zmluva o oprave a úprave veci osobitným druhom zmluvy o dielo upravenej v zákone č. 40/1964 Zb. Občianskom zákonníku. Právnu úpravu zmluvy o oprave a úprave veci pritom možno rozdeliť na dve časti: a) špeciálna právna úprava obsiahnutá v ustanoveniach § 652 až § 656 Občianskeho zákonníka, ktorá upravuje osobitosti zmluvy o oprave a úprave veci, a ktorá sa na zmluvu o oprave a úprave veci použije prednostne, b) všeobecné právna úprava zmluvy o dielo obsiahnutá v ustanoveniach § 631 až § 643 Občianskeho zákonníka, ktorá sa na zmluvu o oprave a úprave veci vzťahuje iba podporne, t.j. vtedy, keď určitá právna otázka nie je upravená v špeciálnej právnej úprave.

V prípade opravy spotrebiča pre zákazníka- podnikateľa je Zmluva o oprave a úprave veci zmluvou o dielo, upravenou v ust. § 536 a nasl. Obchodného zákonníka a vzťahy medzi obchodníkom a zákazníkom-podnikateľom z nej vyplývajúce sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka.

6. Za požiadavky zákazníka sa považujú jeho písomné pokyny alebo emailová komunikácia, dodané podklady a vyznačenie požiadaviek, ktoré sú uvedené v objednávke.
7. Záručná doba poskytnutá obchodníkom spotrebiteľovi na vykonanú opravu alebo úpravu veci je 3 mesiace. Začína plynúť od dňa odovzdania spotrebiča po oprave. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava alebo úprava pri prevzatí veci spotrebiteľom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Obchodník zodpovedá spotrebiteľovi za akúkoľvek vadu, ktorú majú obchodníkom dodané náhradné diely (ktoré sú potrebné pre vykonanie opravy samotnej) v čase ich dodania a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od dodania opraveného tovaru (odovzdania opraveného spotrebiča) spotrebiteľovi. Záručná doba poskytnutá obchodníkom zákazníkovi-podnikateľovi podľa ust. § 563 Obchodného zákonníka je 3 mesiace. Na zodpovednosť obchodníka za vady obchodníkom dodaných náhradných dielov (ktoré sú potrebné pre vykonanie opravy samotnej) sa primerane vzťahujú ustanovenia bodu VIII/23. VOP.
8. Spotrebič zakúpený priamo u obchodníka, pri ktorom je obchodník zodpovedný za vadu v čase jeho dodania, ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru (bod VIII/5. a VIII/6. VOP), opraví obchodník za podmienok uvedených vo VOP, VSP a v záručných podmienkach výrobcu, ktoré sú dostupné v sídle obchodníka i na oficiálnych web stránkach výrobcu, pokiaľ nie je stanovené inak.
9. Za deň splnenia záväzku obchodníka sa považuje deň odovzdania spotrebiča po oprave spolu s podpísaným zákazkovým servisným listom zákazníkovi.
10. Zákazník je povinný najneskôr do času návštevy servisného technika obchodníka (ďalej aj ako „technik“) za účelom opravy spotrebiča pripraviť dostatočný a bezpečný prístup k opravovanému spotrebiču. Zákazníkovi sa zároveň odporúča informovať technika o všetkých známych rizikách, ktoré môžu viesť k prípadnému poškodeniu ostatných zariadení alebo vybavenia bytu, domu, či prevádzkového priestoru, pokiaľ bude technik manipulovať so spotrebičom za účelom jeho sprístupnenia, najmä ak tieto riziká nie sú na mieste zjavné. Pokiaľ zákazník na uvedené riziká technika vopred upozorní, alebo ak zákazník napriek upozorneniu technika na možné riziko vykonania zásahu trvá, alebo ak zákazník technika o týchto rizikách neinformoval, technik vykoná prístup k opravovanému spotrebiču, pokiaľ je to vzhľadom na povahu veci technicky možné a bezpečné. V prípade vzniku škody pri vykonávaní prístupu k spotrebiču technikom nezodpovedá technik ani obchodník za škodu, ak bola spôsobená výlučne v dôsledku nesplnenia povinnosti zákazníka poskytnúť súčinnosť alebo upozorniť na známe riziká, a ak je táto príčinná súvislosť preukázaná.
11. Pokiaľ zákazník nesprístupní opravovaný spotrebič technikovi obchodníka k oprave v dohodnutom čase a rozsahu podľa odseku 10. tohto článku a sprístupnenie nie je možné zabezpečiť ani zo strany technika bez neprimeraného zásahu alebo rizika, je obchodník oprávnený od zmluvy o oprave a úprave veci odstúpiť. Zákazník je v takom prípade povinný uhradiť účelne vynaložené náklady spojené s návštevou technika u zákazníka, a to podľa platného cenníka obchodníka. Toto platí aj v prípade, ak sa pri návšteve technika zistia nepredvídané prekážky na strane zákazníka alebo jeho inštalácie (napr. nefunkčná elektrina, voda, uzáver médií, neprístupnosť spotrebiča z dôvodu jeho zabudovania alebo blokovania pevnými prekážkami), ktoré objektívne znemožňujú vykonanie opravy.
12. Zákazník berie na vedomie, že v rámci vykonania opravy môže technik obchodníka vykonať fotodokumentáciu poškodeného spotrebiča, prípadne súvisiacich častí zariadenia alebo miesta inštalácie, a to výlučne za účelom evidencie stavu spotrebiča, priebehu opravy a jej

riadneho zdokumentovania. Fotodokumentácia sa vykonáva v rozsahu nevyhnutnom na účely servisu a reklamačného alebo záručného konania. V prípade, ak zákazník odmietne umožniť vykonanie primeranej fotodokumentácie potrebnej na zdokumentovanie stavu spotrebiča alebo rozsahu vady, obchodník je oprávnený odoprieť vykonanie opravy alebo od zmluvy o oprave odstúpiť, ak bez tejto súčinnosti nie je možné riadne vykonať opravu alebo zdokumentovať jej priebeh.

13. V prípade, že technik obchodníka zistí, že je pri oprave potrebné objednať náhradný diel, ktorý obchodník nemá momentálne na sklade, informuje zákazníka o tejto skutočnosti a oznámi mu predpokladanú dobu dodania náhradného dielu. Zákazník je oprávnený rozhodnúť, či s dodaním náhradného dielu a pokračovaním opravy súhlasí. V prípade súhlasu zákazníka je obchodník oprávnený požadovať primeranú zálohu na objednaný náhradný diel, spravidla do výšky 50 % jeho ceny, najmenej však 30 EUR, a to s prihliadnutím na povahu a cenu náhradného dielu. Záloha je vždy započítaná do konečnej ceny opravy. Zároveň je zákazník informovaný o predpokladanej celkovej cene opravy, ktorá môže byť spresnená po dodaní náhradného dielu alebo vykonaní diagnostiky. Zákazník potvrdí súhlas s pokračovaním opravy a s orientačnou cenou podpisom servisného listu, cenovej ponuky alebo potvrdenia o prevzatí spotrebiča do opravy.
14. Až do realizácie opravy zo strany technika obchodníka môže zákazník od zmluvy o oprave a úprave veci odstúpiť. Je však povinný uhradiť obchodníkovi celú sumu, ktorá pripadá na už obchodníkom, resp. technikom obchodníka vykonané práce a dodaný materiál, vrátane diagnosticky spotrebiča, cestovného, parkovného, a pod., a to podľa platného cenníka obchodníka. Zákazník nemôže od zmluvy odstúpiť v prípadoch uvedených v bode VI/11. VOP.
15. V prípade, že bude spotrebič prijatý za účelom opravy do servisnej dielne obchodníka, a zákazník alebo iný oprávnený subjekt si ho nevyzdvihne najneskôr do jedného mesiaca po dohodnutom termíne dokončenia opravy, je povinný uhradiť obchodníkovi poplatok za uskladnenie vo výške 2,5 EUR za každý kalendárny deň, po uplynutí tohoto mesiaca. Ak si zákazník nevyzdvihne spotrebič v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ho vyzdvihnúť, má obchodník právo spotrebič predať. Ak obchodník pozná adresu zákazníka a ak ide o vec väčšej hodnoty, je obchodník povinný o zamýšľanom predaji zákazníka vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutého spotrebiča, vyplatí obchodník zákazníkovi výťažok predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí zákazník uplatniť u obchodníka.
16. Zákazník poskytuje obchodníkovi súhlas, že neopravený nebo neopraviteľný spotrebič, ktorý si zákazník nevyzdvihne v lehotách uvedených v ods. 15. tohto článku môže byť tento spotrebič podľa Zákona o odpadoch zrecyklovaný a to systémom zmluvného kolektívneho zberu odpadu Envidom.
17. Technik obchodníka nie je povinný akokoľvek asistovať pri premiesťovaní spotrebiča v byte/prevádzkovom priestore u zákazníka, pokiaľ sa nejedná o bežnú manipuláciu so spotrebičom pri oprave.
18. Pri demontáži vstavaného spotrebiča je zákazník povinný zabezpečiť odstránenie alebo sprístupnenie všetkých častí a prvkov zariadenia a interiéru, ktoré nie sú súčasťou spotrebiča, ale môžu brániť jeho bezpečnej demontáži alebo montáži (napr. soklové lišty, dekoračné prvky, krycie panely a pod.), pokiaľ bol na túto skutočnosť vopred upozornený. Ak zákazník nezabezpečí potrebné sprístupnenie spotrebiča, technik je oprávnený prerušiť výkon služby a

upozorniť zákazníka na prekážku brániacu vykonaniu demontáže alebo opravy. V prípade, že pokračovanie v práci bez odstránenia týchto prekážok by mohlo viesť k poškodeniu spotrebiča alebo iného majetku, je technik oprávnený odmietnuť vykonanie zásahu až do ich odstránenia. Ak dôjde k potrebe opakovaného výjazdu z dôvodu nesprístupnenia spotrebiča zo strany zákazníka, je obchodník oprávnený účtovať primerané a preukázateľné náklady spojené s opakovaným výjazdom technika podľa platného cenníka. Zákazník zodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku porušenia jeho povinnosti poskytnúť potrebnú súčinnosť, ak je preukázané, že toto porušenie bolo v príčinnej súvislosti so vznikom škody, a to v rozsahu skutočne vzniknutej a preukázanej škody. Technik ani obchodník nezodpovedajú za škodu, ktorá vznikla výlučne v dôsledku porušenia povinnosti zákazníka poskytnúť potrebnú súčinnosť alebo sprístupniť priestor pre výkon služby, ak toto porušenie bolo preukázateľnou príčinou vzniku škody.

19. V prípade, že si zákazník objedná u obchodníka opravu spotrebiča alebo výjazd technika, bude mu stanovený presný termín opravy vrátane časového intervalu v rozsahu minimálne 2 hodín. Zákazník je povinný zabezpečiť prítomnosť seba alebo ním poverenej osoby v dohodnutom mieste a čase výkonu servisu. Ak zákazník alebo ním poverená osoba nie je v dohodnutom čase prítomná a servisný technik sa dostaví na miesto výkonu opravy, je obchodník oprávnený účtovať zákazníkovi preukázateľne a účelne vynaložené náklady spojené s výjazdom technika (najmä doprava a čas technika) podľa platného cenníka obchodníka. V prípade, ak zákazník zruší objednávku menej ako 24 hodín pred dohodnutým termínom, je obchodník oprávnený účtovať primerané a preukázateľné náklady, ktoré mu v súvislosti s objednávkou vznikli a ktoré nebolo možné odvrátiť alebo inak využiť. Ak obchodník v súvislosti s objednávkou účelne zabezpečil konkrétne náhradné diely alebo materiál určený výlučne pre danú opravu a tieto nie je možné použiť pri inej zákazke ani vrátiť dodávateľovi, je obchodník oprávnený účtovať zákazníkovi ich preukázateľnú obstarávaciu cenu. Obchodník je oprávnený zmeniť dohodnutý časový interval z dôvodov nezávislých od jeho vôle, najmä z dôvodu ochorenia technika, dopravnej situácie alebo zásahu vyššej moci, pričom je povinný zákazníka o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu informovať.

20. Zákazník sa zaväzuje a je povinný uhradiť obchodníkovi náklady nutne vynaložené ku zisteniu vady spotrebiča, a to aj v prípade, pokiaľ k oprave nedôjde a technik obchodníka zrealizuje iba diagnostiku spotrebiča k posúdeniu stavu spotrebiča a jeho vady (ďalej aj ako „diagnostika“), a to podľa platného cenníka práce a cestovného obchodníka.

21. V prípade ak je už stanovený (dohodnutý) termín opravy spotrebiča a zákazník má záujem ho z osobného dôvodu presunúť, musí túto zmenu termínu opravy oznámiť obchodníkovi písomnou formou (SMS alebo email), alebo prostredníctvom elektronického online modulu na webových stránkach spoločnosti minimálne 24 hodín vopred, inak má obchodník právo postupovať podľa odseku 19. tohto článku.

22. Pokiaľ dôjde pri samotnej mimozáručnej oprave z nejakého opodstatneného dôvodu k navýšeniu ceny, môže obchodník cenu so súhlasom zákazníka navýšiť až o 10% pôvodnej ceny. Ak v čase od uzavretia zmluvy do jej splnenia došlo k zmene cenového predpisu, podľa ktorého sa cena dohodla, je obchodník na to povinný zákazníka bez meškania písomne upozorniť a oznámiť mu novú cenu. Zákazník je oprávnený po oznámení novej ceny od zmluvy odstúpiť; ak bez zbytočného odkladu od zmluvy neodstúpi, je povinný zaplatiť obchodníkovi novú cenu, ibaže k zvýšeniu ceny došlo po prekročení dohodnutej doby opravy. Ak zákazník odstúpi od zmluvy, je povinný zaplatiť obchodníkovi sumu pripadajúcu na vykonanú prácu a vzniknuté

náklady podľa pôvodne dohodnutej ceny, pokiaľ mal z čiastočného plnenia zmluvy majetkový prospech.

23. V prípade omeškania zákazníka so zaplatením ceny za poskytnutú opravu spotrebiča je obchodník oprávnený zaslať zákazníkovi upomienky. Prvá upomienka zaslaná elektronicky môže byť bez poplatku. Náklady na ďalšie upomienky zaslané preukázateľným spôsobom (najmä doporučenou poštou) je obchodník oprávnený požadovať vo výške preukázateľne a primerane vynaložených nákladov. V prípade omeškania zákazníka je obchodník oprávnený uplatniť úrok z omeškania v zákonnej výške podľa príslušných právnych predpisov. Obchodník je oprávnený postúpiť pohľadávku na vymáhanie tretej osobe alebo ju vymáhať prostredníctvom svojho právneho zástupcu.

24. Zákazník akceptáciou VSP potvrdzuje, že v súlade s ustanovením § 71 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o DPH“) súhlasí so zasielaním elektronických faktúr a súhlasí s nasledujúcimi podmienkami ich zasielania:

a) faktúra obsahuje meno, priezvisko a e-mailová adresa ku ktorej má výlučný prístup zákazník, alebo poverená osoba zákazníka zodpovedná za prijatie elektronickej faktúry

b) faktúra sa považuje za doručenú dňom odoslania na emailovú adresu zákazníka alebo poverenej osoby zákazníka,

c) obchodník nezodpovedá za poškodenie alebo neúplnosť údajov, ktoré boli spôsobené poruchou počas doručovania prostredníctvom siete internet alebo vzniknuté z dôvodu akejkoľvek nemožnosti zákazníka pripojiť sa do siete internet, prípadne za únik informácií z jeho e-mailu. V prípade nedoručenia elektronickej faktúry sa zákazník zaväzuje bezodkladne o tejto skutočnosti informovať obchodníka prostredníctvom e-mailovej adresy: office@fideliaservice.sk. V prípade nesplnenia oznamovacej povinnosti podľa predchádzajúcej vety sa elektronická faktúra považuje za riadne doručenú a obchodník nie je povinný jej odoslanie preukazovať.

25. Ak nastane situácia, keď technik zistí, že charakter vady spotrebiča je takého rozsahu, že nie je možné vykonať opravu v byte/dome/prevádzkovom priestore zákazníka, a preto odporučí prevezenie spotrebiča do servisnej dielne obchodníka na dielenskú opravu, má zákazník dve možnosti:

A) Poskytnúť súhlas s odborným stanoviskom technika obchodníka a umožniť dokončenie opravy spotrebiča v servisnej dielni obchodníka. V tomto prípade obchodník pri servisnej oprave zaistí demontáž spotrebiča a jeho transport do servisnej dielne vlastnými prepravnými prostriedkami, vrátane odbornej manipulácie so spotrebičom.

B) Pokiaľ zákazník neposkytne súhlas s prevozom svojho spotrebiča do servisnej dielne obchodníka, obchodník je oprávnený posúdiť, či je možné opravu vykonať iným primeraným spôsobom. Ak sa preukáže, že bez prevozu spotrebiča nie je možné opravu riadne vykonať, a spotrebiteľ neposkytne potrebnú súčinnosť v zmysle § 641 Občianskeho zákonníka, obchodník je oprávnený odstúpiť od zmluvy o oprave a úprave veci podľa § 638 Občianskeho zákonníka. V prípade ak zákazník-podnikateľ neposkytne potrebnú súčinnosť na odstránenie vady je obchodník oprávnený odstúpiť od zmluvy o oprave, úprave veci.

Odstúpením od zmluvy o oprave zaniká záväzok obchodníka vykonať servisnú opravu, pričom tým nie sú dotknuté prípadné ďalšie práva a nároky zákazníka vyplývajúce z vád tovaru, či z osobitných právnych predpisov.

O spôsobe technického vykonania opravy rozhoduje servisný technik obchodníka na základe odborného posúdenia povahy vady a technických možností opravy. Servisný technik je

zodpovedný za odborné vykonanie servisnej opravy v súlade s metodickými postupmi výrobcu a príslušnými technickými normami STN, vrátane záverečnej kontroly podľa STN 331610 ed.2. Pokiaľ zákazník dopravuje spotrebič do servisu osobne, prijímací technik obchodníka riadne prehliadne spotrebič a zaznamená viditeľné mechanické poškodenia. Za poškodenie spotrebiča a za vady spôsobené prepravou zákazníkom, nenesie obchodník žiadnu zodpovednosť.

26. Všetky vyberateľné súčasti, ktoré nie sú nevyhnutne nutné pre opravu môžu byť zákazníkovi pri zjednávaní dielenskej oprave vrátené. Rovnako tak dekoratívne prvky pripevnené na spotrebiči.

27. Pri prevzatí spotrebiča do opravy obchodník zabezpečí maximálnu možnú ochranu spotrebiča pred poškodením.

28. Spotrebič sa do záručnej aj mimozáručnej opravy prijíma v primerane čistom stave, ktorý umožňuje bezpečné a odborné posúdenie a vykonanie servisu. Ak je spotrebič znečistený v rozsahu, ktorý bráni riadnemu vykonaniu diagnostiky alebo opravy, obchodník je oprávnený vyzvať zákazníka na jeho vyčistenie. V prípade, ak zákazník ani po výzve nezabezpečí primeranú pripravenosť spotrebiča, obchodník je oprávnený odložiť prijatie spotrebiča do opravy do času odstránenia tejto prekážky.

29. Obchodník je oprávnený odmietnuť prijatie spotrebiča do opravy v prípade, ak je spotrebič nekompletný, rozobratý alebo vykazuje zásahy, ktoré bránia riadnemu posúdeniu vady alebo vykonaniu odbornej opravy. V takom prípade je obchodník oprávnený vyzvať zákazníka na doplnenie alebo uvedenie spotrebiča do stavu umožňujúceho vykonanie servisu. Skutočnosť, že spotrebič bol odovzdaný v nekompletnom alebo upravenom stave, sama osebe neznamená zamietnutie reklamácie, môže však mať vplyv na posúdenie pôvodu vady a jej existencie v čase dodania tovaru.

30. Pre zákazníka – podnikateľa sa ustanovenia článku IX týchto VSP použijú primerane, pokiaľ z ich povahy nevyplýva, že sa vzťahujú výlučne na spotrebiteľa alebo pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

X
Reklamačný poriadok
(zodpovednosť za vady, záruka, uplatňovanie vád opravy, úpravy veci, poskytnutej služby, diela)

1. Všeobecne je reklamačný poriadok obchodníka upravený ustanoveniami článku VIII VOP obchodníka. V ustanoveniach tohto článku VSP sú osobitne upravené práva a povinnosti obchodníka a zákazníka vyplývajúce zo zodpovednosti obchodníka za vady opravy a úpravy tovaru či vady diela alebo služby. Ustanovenia článku VIII VOP sa použijú primerane aj na vady opravy a úpravy tovaru a vady diela alebo služby, pokiaľ z ich povahy nevyplýva, že sa vzťahujú výlučne na vady tovaru dodaného na základe zmluvy na predaj/kúpu tovaru.

2. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava alebo úprava pri prevzatí veci zákazníkom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Obchodník zodpovedá tiež za vady, ktorých príčinou je vadnosť veci, ktorá sa má opraviť alebo upraviť, alebo nevhodnosť pokynov zákazníka, ak ho na vadnosť veci alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.

3. Záručná doba na opravu, úpravu veci je tri mesiace, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovená inak a začína plynúť dňom prevzatia opraveného tovaru zákazníkom.
4. Ak je vec opravená alebo upravená vadne, má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady. Obchodník je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju obchodník neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má zákazník právo na zrušenie zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy alebo úpravy.
5. Práva zo zodpovednosti za vady musí zákazník uplatniť u obchodníka v záručnej dobe; inak zaniknú. Čas od uplatnenia práva až po vykonanie opravy alebo úpravy sa do záručnej doby nepočíta. Obchodník je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy alebo úpravy a o čase jej trvania.
6. V prípade ak obchodník pre spotrebiteľa zhotovuje dielo, obchodník zodpovedá za vady, ktoré má vec pri jej prevzatí zákazníkom. Ak sa vada prejaví do uplynutia 24 mesiacov odo dňa, kedy si mal zákazník vec prevziať, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase prevzatia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady. Na práva a povinnosti obchodníka a spotrebiteľa vyplývajúce z vád diela sa primerane použijú ustanovenia článku VIII VOP. V prípade ak obchodník pre zákazníka-podnikateľa zhotovuje dielo na práva a povinnosti obchodníka a zákazníka-podnikateľa vyplývajúce z vád diela sa primerane použijú ustanovenia bodu VIII/23. VOP.
7. Záruka a zodpovednosť za vady sa nevzťahuje najmä na: svetelné zdroje, bežné mechanické poškodenia a bežné opotrebenie spotrebiča, pokiaľ ide o opotrebenie primerané jeho používaniu. Zodpovednosť sa ďalej nevzťahuje na poškodenie vyberateľných dielov, spravidla zo skla alebo plastu, pokiaľ takéto poškodenie nevzniklo v dôsledku porušenia povinností obchodníka alebo vady, ktorá existovala už pri dodaní.
8. U spotrebičov a náhradných dielov, pri ktorých je na uvedenie do prevádzky nutná odborná montáž alebo demontáž, sa uplatní zodpovednosť za vady najmä vtedy, ak sprevádzkovanie a montáž bola vykonaná odborne spôsobilou osobou v súlade s návodom na použitie a technickými požiadavkami. Toto ustanovenie sa nedotýka zákonných práv spotrebiteľa vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady podľa Občianskeho zákonníka. Jedná sa najmä o náhradné diely vyžadujúce odbornú montáž (spadajúce najmä pod ustanovenia Nariadenia vlády SR č. 148/2016 Z. z. o sprístupňovaní elektrického zariadenia určeného na používanie v rámci určitých limitov napätia na trhu a Vyhlášky č. 465/2013 Z. z. Ministerstva životného prostredia Slovenskej republiky o technických požiadavkách na elektrické zariadenia a elektronické zariadenia, ktorými sa stanovili technické požiadavky na elektrické zariadenia nízkeho napätia).
10. Záručná oprava môže byť posúdená ako neoprávnená v prípade, ak sa preukáže zásah tretej osoby alebo použitie iného než určeného náhradného dielu, ktorý preukázateľne spôsobil vznik vady.
11. Záručná oprava na náhradný diel nemusí byť uznaná, pokiaľ sa preukáže, že reklamovaný diel nie je originálny alebo nebol určený pre daný spotrebič a táto skutočnosť mala vplyv na vznik vady.
12. Záruka na náhradný diel sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli mechanickým poškodením, opotrebením alebo iným konaním zákazníka, ktoré preukázateľne nevzniklo pri bežnom používaní alebo už pri prevzatí.
13. Záruka sa nevzťahuje na prípady, keď výrobok bol používaný spôsobom, ktorý nezodpovedá bežnému spotrebiteľskému alebo domácemu používaniu, ktoré vykazujú nadmerné opotrebenie

spôsobené komerčnou prevádzkou alebo nesprávnym používaním, ktoré preukázateľne viedlo k nadmernému opotrebeniu.

14. Ak mechanik pri príjazde zistí, že spotrebič nefunguje z dôvodu nesprávneho uvedenia do prevádzky bez zavinenia spoločnosti (napr. neodblokovanie, nesprávne zapojenie, neodaretovanie práčky a pod.), môže obchodník po predchádzajúcom informovaní zákazníka účtovať zákazníkovi účelne vynaložené náklady spojené s výjazdom technika.
15. Záruka sa nevzťahuje na prípady, keď je prístroj nefunkčný v dôsledku poruchy častí, ktoré nie sú súčasťou spotrebiča, alebo ktoré neboli riadne udržiavané (napr. vodovodný ventil, zásuvka, sifón, odpad a pod.), ak táto skutočnosť spôsobila vznik vady.
16. Ak servisný technik zistí neodstrániteľnú vadu opravy alebo úpravy veci, spotrebiteľ má práva vyplývajúce z Občianskeho zákonníka, najmä právo na primeranú zľavu, výmenu alebo odstúpenie od zmluvy, ak sú splnené zákonné podmienky. V prípade zákazníka-podnikateľa má tento práva vyplývajúce z ustanovení Obchodného zákonníka.
17. Vytknutie vady (ďalej aj ako „reklamácia“) môže byť zamietnuté v prípade, ak sa preukáže neodborná inštalácia, neodborné zaobchádzanie alebo nedodržanie podmienok uvedených v návode na použitie a záručných podmienkach výrobcu, ak tieto skutočnosti preukázateľne viedli k vzniku vady.
18. Pri uplatnení reklamácie v záručnej dobe sa zákazník preukáže dokladom o kúpe a prípadne záručným listom, ak bol vydaný. Ak uvedenie do prevádzky vyžaduje odbornú montáž, odporúča sa predložiť aj doklad o jej vykonaní, resp. doklad o odbornom uvedení výrobku do prevádzky.
19. Pokiaľ sa preukáže, že k poruche na spotrebiči došlo v dôsledku konania zákazníka, môže byť reklamácia zamietnutá. V prípade záujmu zákazníka o odstránenie vady je tento povinný uhradiť cenu opravy a náklady na dopravu servisného technika podľa platného cenníka, ak bol na túto skutočnosť vopred upozornený.
20. Tento Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, uplatňovanie vád opravy, úpravy veci, poskytnutej služby, diela) nadobúda platnosť a účinnosť dňa **01.05.2026.** Tento Reklamačný poriadok ruší a nahrádza doteraz platný Reklamačný poriadok upravený vo Všeobecných servisných podmienkach.

XI
Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa, pričom má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu e-mailom na adresu office@fidelia-service.sk. Ak obchodník na žiadosť podľa prvej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ARS“). Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona o ARS, ktorých zoznam vedie príslušný štátny orgán („http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov“).

Návrh môže byť podaný spotrebiteľom podľa § 12 zákona o ARS a tento môže byť subjektom ARS odmietnutý v prípadoch uvedených v § 13 zákona o ARS. Začatie konania o návrhu, postup subjektu ARS a strán sporu ako aj priebeh sporu a práva a povinnosti strán sporu a subjektu ARS upravujú ust, § 14 až § 23 zákona o ARS.

2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

3. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a obchodníkom, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 €. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Iné platby, ako je poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu podľa predchádzajúcej vety a úhradu podľa § 10 ods. 4 zákona o ARS, nesmie subjekt alternatívneho riešenia sporov vyžadovať. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu okrem nákladov podľa § 15 ods. 9 zákona o ARS znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

4. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je napríklad Združenie slovenských spotrebiteľov, Palisády 22, 811 06 Bratislava, alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (www.mhsr.sk).

.

Článok XII
Ochrana osobných údajov spotrebiteľa

V súvislosti so zavedením novej legislatívy v oblasti ochrany osobných údajov - Nariadenia Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR“) a implementáciou opatrení na zabezpečenie súladu s GDPR, ako aj so súvisiacimi príslušnými právnymi predpismi upravujúcimi ochranu osobných údajov (napr. zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, vyhlášky Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky v platnom znení), všeobecnú informačnú povinnosť ohľadom ochrany osobných údajov nájdu zákazníci na stránke www.fidelia-service.sk/gdpr.

Článok XIII
Záverečné ustanovenia

1. VOP a VSP obchodníka sú neoddeliteľnou súčasťou všetkých zmlúv na predaj/kúpu tovaru, poskytnutie služby, poskytnutie služby a predaj/kúpu tovaru, opravu, úprava veci, zhotovenie, opravu, úpravu veci alebo zhotovenie diela a predaj/kúpu tovaru uzavretých medzi obchodníkom a zákazníkom (spotrebiteľom a zákazníkom-podnikateľom), pokiaľ nie je zmluvou upravené inak. Zákazník potvrdením objednávky vyhlasuje, že sa oboznámil s týmito VOP a VSP a zaväzuje sa ich dodržiavať.

2. Obchodník si vyhradzuje právo na zmenu týchto VOP a VSP. Zmenené VOP a VSP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke obchodníka. Na zmluvné vzťahy uzatvorené pred zmenou VOP a VSP sa použijú VOP a VSP platné a účinné v čase uzatvorenia zmluvy, ak nie je dohodnuté inak.
3. Tieto VOP a VSP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa **01.05.2026.**