

Reklamačný poriadok

e-shopu: www.pocomnohytuzia.sk

.....
FiLAND s.r.o., Obchodný register Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vl.č. 38877/V, IČO: 50254774, DIČ: 2120243620, IČ DPH: SK2120243620 podľa §4, sídlo: Krymská 3879/1, Michalovce 071 01, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konatelia): Bc. Zuzana Kužmová a Ing. Marián Kužma. (ďalej ako „predávajúci“)

Kontaktná adresa (korešpondenčná adresa): FiLAND s.r.o., Krymská 3879/1, Michalovce 071 01, Slovenská republika

Email: susicobuvi@gmail.com

Tel.: +421 949 597 758

Orgán dozoru: Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna č. 3, 043 79 Košice 1, Slovenská republika

.....

1. Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú predaj tovaru prostredníctvom e-shopu na webovej stránke a popisuje spoluprácu medzi predávajúcim a kupujúcim s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú. Uvedené ustanovenia sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ ale osoba, ktorá nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami §422 a nasl. Obchodného zákonníka. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom webovej stránky predávajúceho, obdržala (emailové) oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu a emailom potvrdila akceptovanie cenovej ponuky predávajúceho a potvrdila tiež oboznámenie sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.
2. **Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.** Pre potreby týchto obchodných podmienok sa tiež uvádza, že spotrebiteľom je **fyzická osoba – nepodnikateľ**. Novelizáciou zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, účinnou k 01.05.2014, boli z definície spotrebiteľa vylúčené právnické osoby, ktoré nakupujú výrobky alebo používajú služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. **Spotrebiteľom nie je firemný zákazník**, teda zákazník, ktorý tovar nakupuje na firmu (uvádza pri objednávke IČO, DIČ alebo IČ DPH). Firemní zákazníci nemajú takisto nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu ani odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní. Vzťah medzi takýmto zákazníkom a predávajúcim sa totiž neriadi Občianskym zákonníkom, ale Obchodným zákonníkom. Spotrebiteľom nie sú ani fyzické osoby, ktoré nakupujú tovar pre výkon svojho povolania.
3. Predávajúci odporúča kupujúcemu oboznámiť sa reklamačným poriadkom a všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho potvrdzuje oboznámenie sa s obsahom uvedeného reklamačného poriadku a všeobecných obchodných podmienok.

4. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.
 - Predávajúci informuje ešte pred kúpou o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru (podľa § 622 – 624 Občianskeho zákonníka), o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácie, sťažnosti a podnetov, o tom kde môže uplatniť reklamáciu, najmä v prípade, ak je miesto pre vybavenie reklamácie odlišné od sídla vášho podnikania alebo sídla prevádzkárne, a o vykonávaní záručných opráv (autorizované servisy a pod.).
5. Ako doklad o kúpe vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „záručný list“).
6. **Záručná doba pre spotrebiteľov:** Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne **24 mesiacov**, ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predĺženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. (Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.)
7. **Záručná doba na použitú vec:** Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.
8. **Záručná doba pre firemných zákazníkov:** Pri všetkých tovaroch kupovaných firemnými zákazníkmi, na základe obchodného vzťahu, (v zmysle Obchodného zákonníka) je záručná doba označovaná ako „záruka za akosť“ stanovená predávajúcim na **12 mesiacov (slovom: dvanásť mesiacov)**. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.
9. **Záručné podmienky:** Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd a musí zodpovedať platným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
10. **Výnimky zo záruky:**
 - záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živeľnej udalosti apod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté.
 - záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou.
 - záruka sa tiež nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
 - mechanickým poškodením tovaru,
 - používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,
 - tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,

- vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.
 - nie je tiež možné reklamovať tovar z rovnakého dôvodu, pre ktorý bola znížená jeho cena.
11. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.
12. **Uplatnenie reklamácie je možné:**
- na adrese: **FiLAND s.r.o., Krymská 3879/1, Michalovce 071 01, Slovenská republika** (je potrebné preukázať, že výrobok bol zakúpený u predávajúceho a že je ešte v záruke. Nie je zákonom stanovené, akým dokladom sa to má preukázať. Predávajúci odporúča napr. doklad o kúpe alebo záručný list).
 - poštou na adrese: na adrese: **FiLAND s.r.o., Krymská 3879/1, Michalovce 071 01, Slovenská republika** (je potrebné preukázať, že výrobok bol zakúpený u predávajúceho a že je ešte v záruke. Nie je zákonom stanovené, akým dokladom sa to má preukázať. Predávajúci odporúča napr. doklad o kúpe alebo záručný list).
13. Pred uplatnením reklamácie predávajúci odporúča (nepodmieňuje), aby sa pred samotným uplatnením kupujúci telefonicky alebo elektronicky skontaktoval s predávajúcim, ktorý ho bude opätovne informovať o všetkých podstatných náležitostiach reklamácie, o možnostiach uplatnenia a postupe pri vybavovaní reklamácie:
- Email:** susicobuvi@gmail.com
- Tel.:** +421 949 597 758
14. Predávajúci týmto informuje kupujúceho, že pre prípad uplatnenia reklamácie je možné vyúžiť reklamačný formulár, ktorý je dostupný na webovej stránke predávajúceho. K tomu, aby spotrebiteľ mohol uplatniť reklamáciu vady kúpeného výrobku stačí, keď preukáže, že výrobok bol zakúpený u konkrétneho predajcu a že je ešte v záruke. Nie je zákonom stanovené, akým dokladom to má preukázať. V Občianskom zákonníku sa uvádza (§ 620), že, ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe, avšak na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Z uvedeného vyplýva, že, ak v záručnom liste predávajúci neuvádza iné údaje o výrobku (podrobnejšie), ako na doklade k kúpe, ani neposkytuje dlhšiu záruku, ako je zákonná, vyžadovanie dokladu o kúpe aj záručného listu pri reklamácii vady výrobku je v určitom prípade duplicitne – v prípade, ak sa záruka uplatňuje u predajcu – nie v záručnom servise. Ak spotrebiteľ uplatňuje právo na opravu vady alebo výmenu vadného výrobku za bezvadný, nie je potrebný doklad o kúpe z ERP. Predávajúci nemôže odmietnuť prijatie reklamácie od spotrebiteľa, ak tento vie preukázať, že vadný výrobok bol u predávajúceho zakúpený a je v záručnej lehote.
15. **Záručná doba počas vybavovania reklamácie:** záručná doba neplynie počas doby vybavovania reklamácie. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.
16. **Záruka na vymenenú vec:** odo dňa prevzatia novej veci platí nová záručná doba.

17. Informácie k reklamácii:

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
- Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- Ak má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
- Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach ako je uvedené vyššie.

18. Určenie spôsobu vybavenia reklamácie: Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie:

- ihneď,
- v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie
- v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

19. V súlade s ustanovením § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu do 30 kalendárnych dní, bez ohľadu na to, akým spôsobom spotrebiteľ tovar kúpil.

20. **Za vybavenie reklamácie sa považuje:** Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Podľa § 122 ods. 1 Občianskeho zákonníka lehota určená podľa dní začína sa dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

21. **Reklamácia do 12 mesiacov od kúpy:** Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace

s odborným posúdením. predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

22. **Reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy:** Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
23. **Náklady na odborné posúdenie:** Ak spotrebiteľ zašle tovar na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša vždy predávajúci, teda počas celej dĺžky záručnej doby bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak je však tovar zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie.
24. **Odborné posúdenie musí obsahovať:**
- identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - presnú identifikáciu posudzovaného výrobku (napríklad sériové či výrobné číslo),
 - popis stavu výrobku,
 - výsledok posúdenia,
 - dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
25. **Odborné posúdenie môže vykonať len:**
- znalec podľa zákona č. 382/2004 Z. z. Zákon o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch.
 - autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba – podľa § 11 ods. 1, § 2 ods. 1 písm. f) a § 22 ods. 4 zákona č. 264/1999 a § 15 zákona č. 90/1998 Z. z.
 - autorizovaný servis (oprávnená osoba výrobcom na vykonávanie záručných opráv).
26. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných údajov predávajúceho a spotrebiteľa uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo

sms správa alebo e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

27. **Súčinnosť kupujúceho:** Spotrebiteľ je povinný poskytnúť predávajúcemu, resp. autorizovanému servisu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže tovaru). Spotrebiteľ je taktiež povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý v riadnom obale v súlade s hygienickými predpismi alebo obecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, umožňujúcich takéto overenie a odstránenie vady. Spotrebiteľ si je povinný prevziať tovar zo záručnej opravy najneskôr do jedného mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní.
28. **Ustanovenie žiadneho zákona neukladá povinnosť predávajúcemu poskytnúť náhradný tovar spotrebiteľovi, počas doby vybavenia reklamácie.**
29. **Reklamácia v prípade firemného zákazníka:** v prípade reklamácie firemným zákazníkom (nie spotrebiteľom) - takýto vzťah sa potom neriadi zákonom na ochranu spotrebiteľa ani občianskym zákonníkom, ale obchodným zákonníkom.
30. Predávajúci informuje kupujúceho o orgáne dozoru, ktorým je: Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neskúma opodstatnenosť reklamácií, ale len to, či boli splnené všetky zákonné podmienky vzťahujúce sa na reklamáciu, vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Ďalšími orgánmi dozoru, v závislosti od tovaru alebo služieb, ponúkaných prostredníctvom internetového obchodu, môžu byť aj:
 - Štátna veterinárna a potravinová správa
 - Regionálny úrad verejného zdravotníctva

Informácia o alternatívnom riešení sporu online (RSO) pre e-shop

1. Predávajúci týmto zároveň informuje zákazníkov (spotrebiteľov), že dňom 1. februára 2016 nadobúda účinnosť zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Cieľom tohto zákona je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb. Podľa §11 zák. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území Slovenskej republiky. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

2. Ak spotrebiteľ nebude spokojný so spôsobom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo inak porušil jeho práva, v tom prípade má možnosť podať návrh na príslušný subjekt. Nevylučuje to možnosť riešiť svoj spor aj súdnou cestou. Aby sa zabezpečil hladký priebeh riešenia sporu, zákon vyžaduje **povinné poskytnutie súčinnosti zo strany predávajúceho**.

3. **Orgán alternatívneho riešenia sporov:**

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.

web: <http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov soi>

email: ars@soi.sk, adr@soi.sk

4. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, aj elektronicky prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm

Alternatívne riešenie sporov je vyhradené výlučne pre spotrebiteľov fyzické osoby, nie nakupujúcich podnikateľov. Riešenie sporu prebieha medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorí uzavreli zmluvu na diaľku a, ktorých spor má hodnotu vyššiu ako 20€. Predávajúci týmto zároveň informuje spotrebiteľov, o možnosti individuálneho podávania žiadosti, návrhov, podnetov a pokusov o predĺženie sporov elektronicky na emailovú adresu: susicobuvi@gmail.com

Znenie reklamačného poriadku je účinné od 16.03.2017

Vzhľadom k tomu, že z predmetnej internetovej stránky e-shopu je možné prekliknúť sa aj na jej českú verziu, nižšie uvádzame reklamačný poriadok aj v českom jazyku.

Reklamační řád

e-shopu: www.pocomnohytuzia.sk

FiLAND s.r.o., Obchodný register Okresného súdu Košice I, oddiel Sro, vl.č. 38877/V, IČO: 50254774, DIČ: 2120243620, IČ DPH: SK2120243620 podľa §4, sídlo: Krymská 3879/1, Michalovce 071 01, Slovenská republika. Štatutárny orgán (konatelia): Bc. Zuzana Kužmová a Ing. Marián Kužma. (ďalej ako „predávajúci“)

Kontaktní adresa (korespondenční adresa): FiLAND s.r.o., Krymská 3879/1, Michalovce 071 01, Slovenská republika

Email: susicobuvi@gmail.com

Tel.: +421 949 597 758

Orgán dozoru: Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna č. 3, 043 79 Košice 1, Slovenská republika

1. Tento reklamační řád navazuje a doplňuje Všeobecné obchodní podmínky, které upravují prodej zboží prostřednictvím e-shopu na webové stránce a popisuje spolupráci mezi prodávajícím a kupujícím s ohledem na případné vady zboží, jejich uplatnění a nároky, které z nich plynou. Výše uvedená ustanovení se nevztahují na kupujícího, který není spotřebitel ale osoba, která nakupuje zboží za účelem podnikání a ne za účelem osobní spotřeby fyzických osob; odpovědnost za vady zboží se v tomto případě řídí ustanoveními §422 a násl. Obchodního zákoníku. Kupujícím je každá fyzická nebo právnická osoba, která vyplnila a odeslala objednávku prostřednictvím webové stránky prodávajícího, obdržela (emailové) oznámení o přijetí objednávky a uhradila kupní cenu. Kupujícím je také každá osoba, která zadala objednávku telefonicky nebo zasláním emailu a emailem potvrdila akceptování cenové nabídky prodávajícího a potvrdila také seznámení se s těmito Všeobecnými obchodními podmínkami.
2. Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání. Pro potřeby těchto obchodních podmínek se také uvádí, že spotřebitelem je fyzická osoba - nepodnikatel. Novelizace zákona č. 250/2007 CFU o ochraně spotřebitele, účinnou k 01.05.2014, byli z definice spotřebitele vyloučeny právnické osoby, které nakupují výrobky nebo používají služby pro osobní potřebu nebo pro potřebu příslušníků své domácnosti. Spotřebitelem není firemní zákazník, tedy zákazník, který zboží nakupuje na firmu (uvádí při objednávce IČO, DIČ nebo IČ DPH). Firemní zákazníci nemají také nárok na vrácení zboží bez udání důvodu ani odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů. Vztah mezi takovým zákazníkem a prodávajícím se totiž neřídí občanským zákoníkem, ale obchodním zákoníkem. Spotřebitelům nejsou ani fyzické osoby, které nakupují zboží pro výkon svého povolání.
3. Proávající doporučuje kupujícímu seznámit s reklamačním řádem a všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Objednáním zboží od prodávajícího potvrzuje seznámení se s obsahem uvedeného reklamačního řádu a všeobecných obchodních podmínek. Prodávající vybavuje spotřebitel'ské reklamace v souladu s právními předpisy Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právními předpisy.
4. Proávající informuje ještě před koupí o odpovědnosti prodávajícího za vady zboží (podle § 622 - 624 občanského zákoníku), o postupu uplatňování a vyřizování reklamace, stížnosti a podnětů, o tom kde může uplatnit reklamaci, zejména v případě, že je místo pro vybavení reklamace odlišné od sídla vašeho podnikání nebo sídla provozovny, ao provádění záručních oprav (autorizované servisy apod.).
5. Jako doklad o koupi vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura). Pokud není vystaven samostatný záruční list, slouží jako záruční list příslušný nákupní doklad (dále jen "záruční list").
6. **Záruční doba pro spotřebitele:** Při všech zboží kupovaných na základě občanskoprávních vztahů je záruční doba v souladu s právními předpisy České republiky standardně 24 měsíců, pokud právní předpisy ČR nestanoví kratší dobu pro určité druhy zboží. Pokud je na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití věci, skončí záruční doba před uplynutím této lhůty. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží spotřebitelem. Proávající může zákonnou dobu prodloužit. Délka prodloužené záruční doby je vždy vyznačena na záručním listě. Pokud v záručním listě není vyznačena jiná záruční doba, platí lhůta 24 měsíců. Záruční doba se skládá ze zákonné lhůty (24 měsíců) a případně prodloužené lhůty. V rámci zákonné záruční lhůty se reklamace řídí Občanským zákoníkem č.40 / 1964 CFU § 619-627 s přihlédnutím k tomuto reklamačnímu řádu. (U prodloužené lhůty se reklamace řídí výhradně tímto řádem.)

7. **Záruční doba na použitou věc:** Pokud jde o použitou věc, kupující a prodávající se mohou dohodnout i na kratší záruční době, ne však kratší než 12 měsíců. U zboží prodávaných za nižší cenu z důvodu chyby či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, kvůli kterým byla nižší cena sjednána.
8. **Záruční doba pro firemní zákazníky:** Při všech zboží kupovaných firemními zákazníky, na základě obchodního vztahu, (ve smyslu Obchodního zákoníku) je záruční doba označována jako "záruka za jakost" stanovena prodávajícím na 12 měsíců (slovem: dvanáct měsíců). Práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží, pro kterou platí záruční doba, zaniknou, pokud nebudou uplatněna v záruční době.
9. **Záruční podmínky:** Proávající odpovídá za to, že zboží má při prodeji stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost. Zboží musí být bez vad a musí odpovídat platným technickým normám. Proávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí kupujícím a za vady, které se vyskytnou po převzetí zboží v záruční době.
10. **Výjimky ze záruky:**
- záruka se nevztahuje na vady vzniklé nesprávným použitím zboží nebo z důvodu vyšší moci, živelní události apod. ani na případné škody v důsledku toho vzniklé.
 - záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou.
 - záruka se také nevztahuje na poškození vzniklá:
 - mechanickým poškozením zboží,
 - používáním zboží v neodpovídajících podmínkách,
 - zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
 - provedením nekvalifikovaných zásahů či změnou parametrů.
 - není také možné reklamovat zboží ze stejného důvodu, pro který byla snížena jeho
11. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Pokud dojde k výměně zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Pokud prodávající při koupi zboží nabízí zákazníkovi k prodanému zboží bezplatně další zboží jako dar, je na zákazníkovi, zda nabízený dar přijme. Dar však není prodaným zbožím, proto prodávající neodpovídá za jeho případné vady. Pokud zákazníkovi vznikne právo na odstoupení od kupní smlouvy (vrácení peněz), je zákazník povinen vrátit prodávajícímu vše, co dostal, tj i zboží přijat jako dar.
12. **Uplatnění reklamace je možné:**
- na adrese: **FiLAND s.r.o., Krymská 3879/1, Michalovce 071 01, Slovenská republika** (Je třeba prokázat, že výrobek byl zakoupen u prodávajícího a že je ještě v záruce. Není zákonem stanoveno, jakým dokladem se to má prokázat. Proávající doporučuje např. Doklad o koupi nebo záruční list).
 - poštou na adrese: **FiLAND s.r.o., Krymská 3879/1, Michalovce 071 01, Slovenská republika** (Je třeba prokázat, že výrobek byl zakoupen u prodávajícího a že je ještě v záruce. Není zákonem stanoveno, jakým dokladem se to má prokázat. Proávající doporučuje např. Doklad o koupi nebo záruční list).
13. Před uplatněním reklamace prodávající doporučuje (nepodmiňuje), aby se před samotným uplatněním kupující telefonicky nebo elektronicky zkontaktoval s prodávajícím, který ho bude znovu informovat o všech podstatných náležitostech reklamace, o možnostech uplatnění a postupu při vyřizování reklamace:

Email: susicobuvi@gmail.com

Tel.: +421 949 597 758

14. Prodávající tímto informuje kupujícího, že pro případ uplatnění reklamace je možné využít reklamační formulář, který je dostupný na internetových stránkách prodávajícího. K tomu, aby spotřebitel mohl uplatnit reklamaci vady zakoupeného výrobku stačí, když prokáže, že výrobek byl zakoupen u konkrétního prodejce a že je ještě v záruce. Není zákonem stanoveno, jakým dokladem to má prokázat. V občanském zákoníku uvádí (§ 620), že, pokud to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat doklad o koupi, avšak na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Z uvedeného vyplývá, že, pokud v záručním listě prodávající neuvádí jiné údaje o výrobku (podrobněji), jako na dokladu k koupi, ani neposkytuje delší záruku, jako je zákonná, vyžadování dokladu o koupi i záručního listu při reklamaci vady výrobku je v určitém případě duplicitně - v případě, že se záruka uplatňuje u prodejce - ne v záručním servisu. Pokud spotřebitel využije práva na opravu vady nebo výměnu vadného výrobku za bezvadný, není nutný doklad o koupi z ERP. Prodávající nemůže odmítnout přijetí reklamace od spotřebitele, pokud tento ví prokázat, že vadný výrobek byl u prodávajícího zakoupen a je v záruční lhůtě.

15. **Záruční doba během vyřizování reklamace:** záruční doba neběží po dobu vyřizování reklamace. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. **Záruka na vyměněnou věc:** odo dňa prevzatia novej veci platí nová záruční doba.

16. **Informace k reklamaci:**

- Pokud jde o vadu, kterou lze odstranit, má spotřebitel právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit.
- Spotřebitel může namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo pokud se vada týká jen součásti věci, výměnu součásti, pokud tím prodávajícímu nevzniknou nepřiměřené náklady vzhledem na cenu zboží nebo závažnost vady.
- Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou, pokud to kupujícímu nezpůsobí závažné potíže.
- Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby se věc mohla řádně užívat jako věc bez vady, má spotřebitel právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit.
- Táž práva přísluší spotřebiteli, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však spotřebitel nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.
- Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny věci.
- Pokud věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má spotřebitel místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu. Pokud jde o neodstranitelnou vadu, která však nebrání řádnému užívání zboží, má spotřebitel právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.
- Pokud má spotřebitel právo na výměnu zboží nebo právo na odstoupení od smlouvy (vrácení peněz), záleží na kupujícím, které z těchto práv si uplatní. Jakmile si však zvolí jedno z těchto práv, nemůže již tuto volbu sám jednostranně měnit.
- Pokud spotřebitel uplatní reklamaci, prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec nebo určená osoba je povinen poučit spotřebitele o jeho právech jak je uvedeno výše.

17. **Určení způsobu vyřízení reklamace:** Na základě rozhodnutí spotřebitele, které z práv spotřebitel uplatňuje, je prodávající povinen určit způsob vyřízení reklamace:
- ihned,
 - ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace
 - v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení stavu zboží nebo služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.
18. V souladu s ustanovením § 18 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen vyřídit reklamaci do 30 kalendářních dnů, bez ohledu na to, jakým způsobem spotřebitel zboží koupil.
19. **Za vyřízení reklamace se považuje:** Podle § 2 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele, vyřízením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení předáním opraveného výrobku, výměnou výrobku, vrácení kupní ceny výrobku, vyplacením přiměřené slevy z ceny výrobku, písemná výzva k převzetí plnění nebo její odůvodněné zamítnutí. Podle § 122 odst. 1 občanského zákoníku lhůta určená podle dní počíná dnem, který následuje po události, jež je rozhodující pro její počátek. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má spotřebitel právo od kupní smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu zboží za nové zboží.
20. **Reklamace do 12 měsíců od koupě:** Pokud spotřebitel reklamaci zboží uplatnil během prvních 12 měsíců od koupě, může prodávající vyřídit reklamaci zamítnutím pouze na základě odborného posouzení; bez ohledu na výsledek odborného posouzení nelze od spotřebitele vyžadovat úhradu nákladů na odborné posouzení ani jiné náklady spojené s odborným posouzením. prodávající je povinen poskytnout spotřebiteli kopii odborného posouzení by odůvodňovalo zamítnutí reklamace nejpozději do 14 dnů ode dne vyřízení reklamace.
21. **Reklamace po 12 měsících od koupě:** Pokud spotřebitel reklamaci výrobku uplatnil po 12 měsících od koupě a prodávající ji zamítl, osoba, která reklamaci vybavila, je povinna v dokladu o vyřízení reklamace uvést, komu může spotřebitel zaslat zboží na odborné posouzení. Pokud je zboží zasláno na odborné posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady hradí prodávající bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud spotřebitel odborným posouzením prokáže zodpovědnost prodávajícího za vadu, může reklamaci uplatnit znovu; během provádění odborného posouzení záruční doba neběží. prodávající je povinen spotřebiteli uhradit do 14 dnů ode dne znovu uplatnění reklamace veškeré náklady vynaložené na odborné posouzení, jakož i všechny s tím související účelně vynaložené náklady. Znovu uplatněnou reklamaci nelze zamítnout.
22. **Náklady na odborné posouzení:** Pokud spotřebitel zašle zboží na odborné posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese vždy prodávající, tedy po celou dobu záruční doby bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud je však zboží zasláno na odborné posouzení jiné než určené osobě, tedy znalci nebo autorizované nebo akreditované osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady je prodávající povinen uhradit spotřebiteli pouze v případě, že odborné posouzení prokáže odpovědnost prodávajícího za reklamovanou vadu, a to ve lhůtě do 14 dnů ode dne znovu uplatnění reklamace.
23. **Odborné posouzení musí obsahovat:**
- identifikaci osoby, která provádí odborné posouzení,

- přesnou identifikaci posuzovaného výrobku (například sériové či výrobní číslo),
- popis stavu výrobku,
- výsledek posouzení,
- datum vyhotovení odborného posouzení.

Odborné posouzení může vykonat jen:

- znalec podle zákona č. 382/2004 Sb. Zákon o znalcích, tlumočnících a překladatelích.
 - autorizována, oznámený nebo akreditovaná osoba - podle § 11 odst. 1, § 2 odst. 1 písm. f) a § 22 odst. 4 zákona č. 264/1999 a § 15 zákona č. 90/1998 Sb.
 - autorizovaný servis (oprávněná osoba výrobcem k provádění záručních oprav).
24. Prodávající je povinen při uplatnění reklamace vydat zákazníkovi potvrzení. Tímto potvrzením je kopie reklamačního protokolu. V tomto potvrzení by měl být kromě kontaktních údajů prodávajícího a spotřebitele uveden popis vady a zda spotřebitel požaduje opravu, výměnu, odstoupení od smlouvy nebo slevu z kupní ceny, v závislosti na povaze vady, jakož i datum uplatnění reklamace. Pokud je reklamace uplatněna prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, např. telefonicky, prodávající je povinen potvrzení o uplatnění reklamace doručit spotřebiteli co možná nejdříve, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace. Potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud spotřebitel má možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem, např. e-mailem. Prodávající je povinen o vyřízení reklamace vydat písemný doklad nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Tímto písemným dokladem je kopie reklamačního protokolu s vyplněnou kolonkou vyřízení reklamace, dopis obsahující písemné vyrozumění o vyřízení reklamace nebo sms zpráva nebo e-mailová zpráva obsahující informaci o vyřízení reklamace s písemným potvrzením o jejím odeslání.
25. **Součinnost kupujícího:** Spotřebitel je povinen poskytnout prodávajícímu, resp. autorizovanému servisu, neprodleně jakoukoli součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odpovídajícího potřebného vyzkoušení nebo demontáže zboží). Spotřebitel je rovněž povinen dodat zboží při uplatnění reklamace čistý v řádném obalu v souladu s hygienickými předpisy nebo obecnými hygienickými zásadami včetně všech jeho součástí a příslušenství, umožňujících takové ověření a odstranění vady. Spotřebitel si je povinen převzít zboží ze záruční opravy nejpozději do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení.
26. Ustanovení žádného zákona neukládá povinnost prodávajícímu poskytnout náhradní zboží spotřebiteli, během doby vyřízení reklamace.
27. Reklamace v případě firemního zákazníka: v případě reklamace firemním zákazníkům (ne spotřebitelům) - takový vztah se pak neřídí zákonem na ochranu spotřebitele ani občanským zákoníkem, ale obchodním zákoníkem.
28. Prodávající informuje kupujícího o orgánu dozoru, kterým je: Slovenská obchodní inspekce. Slovenská obchodní inspekce jako orgán kontroly vnitřního trhu nezkontroluje oprávněnost reklamací, ale jen to, zda byly splněny všechny zákonné podmínky vztahující se k reklamaci, vyplývající ze zákona o ochraně spotřebitele. Dalšími orgány dozoru, v závislosti na zboží nebo služeb, nabízených prostřednictvím internetového obchodu, mohou být i:
- Státní veterinární správa
 - Regionální úřad veřejného zdravotnictví

Informace o alternativním řešení sporu online (RSO) pro e-shop

1. Prodávající tímto zároveň informuje zákazníků (spotřebitelů), že dnem 1. února 2016 nabývá účinnosti zákon č. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně některých zákonů. Cílem tohoto zákona je vytvoření nové možnosti pro spotřebitele řešit svůj spor s prodávajícím rychle, efektivně, méně formální a především bezplatně, resp. jen s minimálními náklady. Jde o dosažení smírného řešení, resp. dohody mezi spotřebitelem a prodávajícím o vyřešení sporu, která se po souhlasu obou stran s jejím zněním stává závazným právním podkladem. Orgánům alternativního řešení sporů ze zákona jsou Úřad pro regulaci síťových odvětví, Úřad pro regulaci elektronických komunikací a poštovních služeb a Slovenská obchodní inspekce. Slovenská obchodní inspekce je navíc v postavení tzv. reziduálního subjektu, což znamená, že bude oprávněna řešit i takové spory, u kterých není určena kompetence jiných orgánů, kromě sporů vyplývajících ze smluv o poskytování finančních služeb. Podle § 11 zák. 391/2015 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně některých zákonů, má spotřebitel právo obrátit se na prodávajícího s žádostí o nápravu, pokud není spokojen se způsobem, kterým prodávající vybavil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že prodávající porušil jeho práva. Spotřebitel má právo v případě, že dojde ke sporu s prodávajícím, poté, co využije všechny možnosti na vyřešení sporu, obrátit se na subjekt alternativního řešení sporu, jehož hodnota bude vyšší než 20, - €. Právní úprava se vztahuje nejen na spory "domácí", ale i na spory "přeshraniční", tj spory mezi zahraničními spotřebiteli a prodávajícími na území Slovenská republika. Subjekt alternativního řešení sporu ukončí spor do 90 dnů ode dne jeho zahájení, přičemž o prodloužení lhůty o 30 dnů (i opakovaně) vyrozumí navrhovatele.
2. Pokud spotřebitel nebude spokojen se způsobem, jak prodávající vybavil jeho reklamaci nebo jinak porušil jeho práva, v tom případě má možnost podat návrh na příslušný subjekt. Nevylučuje to možnost řešit svůj spor i soudní cestou. Aby se zajistil hladký průběh řešení sporu, zákon vyžaduje povinné poskytnutí součinnosti ze strany prodávajícího.
3. **Orgán alternativního řešení sporů:**
Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozska 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika.
web: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>
email: ars@soi.sk, adr@soi.sk
4. Návrh může spotřebitel podat způsobem určeným podle § 12 Zákona 391/2015 CFU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně některých zákonů, i elektronicky prostřednictvím platformy řešení sporů on-line (RSO) na stránce: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm
5. Alternativní řešení sporů je vyhrazeno výlučně pro spotřebitele fyzické osoby, ne nakupujících podnikatelů. Řešení sporu probíhá mezi spotřebitelem a prodávajícím, kteří uzavřeli smlouvu na dálku a, jejichž spor má hodnotu vyšší než 20 €. Prodávající tímto zároveň informuje spotřebitele, o možnosti individuálního podávání žádosti, návrhů, podnětů a pokusů o předjetí sporů elektronicky na emailovou adresu: susicobuvi@gmail.com

Znění reklamačního řádu je účinné od 16.03.2017