# Reklamačný formulár

## 1. Identifikácia obchodníka

1.1. Týmto Reklamačným poriadkom (ďalej aj „RP“) sa riadia právne vzťahy medzi spoločnosťou Obchodné meno: STOPKA SK, s.r.o. Sídlo: Ružová 111, Ilava 019 01, Slovenská republika Zapísaná v Obchodnom registri Okresný súd Trenčín, Oddiel Sro, Vložka číslo 29827/R IČO: 47584351 DIČ: 2023998273 IČ DPH: SK2023998273 Bankový účet: SK17 0900 0000 0051 7672 7804 Predávajúci je platiteľom dane z pridanej hodnoty (ďalej aj “Predávajúci” alebo “Obchodník”) a každou osobou, ktorá je Kupujúcim produktov ponúkaných Predávajúcim na Webovom sídle Predávajúceho, a ktorá vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ďalších ustanovení Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na webovom sídle Predávajúceho a príslušných zákonov definujúcich spotrebiteľa, v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky najmä zákonov: Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, Zákon č., Zákon č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení, s výnimkou uvedenou v bode 4.4. tohto Reklamačného poriadku, ktorý upravuje právny vzťah medzi Obchodníkom a Kupujúcim, ktorý nevystupuje v postavení spotrebiteľa. 1.2. Emailový kontakt a telefonický kontakt na Predávajúceho je: Email: obchod@stopka.tech Tel. č.: 0902900613 1.3. Adresa k zasielaniu reklamácií a odstúpení od zmlúv je: Stopka SK, s.r.o., Ružová č. 111, 019 01 Ilava, Slovensko **2. Základné ustanovenia** 2.1.Týmto reklamačným poriadkom sa upravujú právne vzťahy medzi Kupujúcimi, ktorí sú spotrebiteľmi a Obchodníkom. **3. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady** 3.1.Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vadu vytkol u Predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do uplynutia 24 mesiacov od prevzatia veci. Ak v tejto lehote vadu nevytkne, práva zo zodpovednosti za vady zaniknú. **4. Zodpovednosť za vady** 4.1.Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci. 4.2.Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá 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. 4.3.Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady ako v odsekoch 4.1 a 4.2, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci. 4.4. Záručná doba produktov v prípade ak Kupujúci nevystupuje v postavení spotrebiteľa je 12 mesiacov, a to v prípade ak nebola iným spôsobom dojednaná iná záručná doba. **5. Práva zo zodpovednosti za vady** 5.1. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou**,** právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť 5.2. Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže

kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim. 5.3. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa bodu 5.2., len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa bodov 4.1 až 4.3 tohto Reklamačného poriadku. 5.4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla. **6. Vytknutie vady** 6.1. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy. 6.2. Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia. 6.3. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1, Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení 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 predávajúci nemôže ovplyvniť. 6.4. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení. 6.5. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predávajúceho. **7. Odstránenie vady** 7.1. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti. 7.2. Predávajúci 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 bodu 7.1. druhej vety. 7.3.Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. 7.4. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe podľa § 622 ods. 5 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci. 7.5. Predávajúci

dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj. 7.6.Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho. 7.7. Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou. 7.8. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení. 7.9. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 ., Zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení, ak a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil, b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka platnom znení, c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom v platnom znení, d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci, e)vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho. 7.10. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez vád. 7.11. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 7.9., ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci. 7.12. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci. 7.13. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho. 7.14. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa

vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. 7.15. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci. 7.16. Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy. **8. Zodpovednosť za vady digitálneho plnenia** 8.1.Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má digitálne plnenie v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jeho dodania, ak ide o digitálne plnenie, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení. 8.2.Obchodník odstráni vadu digitálneho plnenia v primeranej lehote po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu digitálneho plnenia a účel, na ktorý spotrebiteľ digitálne plnenie požadoval. 8.3.Obchodník môže odstránenie vady odmietnuť, ak odstránenie nie je možné alebo ak by mu spôsobilo neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by malo digitálne plnenie bez vady a na závažnosť vady. **9. Zodpovednosť za vady služby** 9.1.Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu služby, ktorú má služba v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania služby. 9.2.Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady služby, platia obdobne ustanovenia Čl. VI tohto Reklamačného poriadku **10. Záverečné ustanovenia** 10.1.Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok a Zásad a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla. Dokumenty – Všeobecné obchodné podmienky a Zásady a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla sú zverejnené na doméne Webového sídla Predávajúceho. 10.2.Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia na Webovom sídle Predávajúce dňa **16.09.2025**