Reklamačný poriadok
(Príloha č. 1)

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob, rozsah a podmienky reklamácie, ako aj práva a povinnosti Klientov, ktorí sú Spotrebitelia v súvislosti s reklamáciou Tovaru zakúpeného od spoločnosti Smart City s. r. o., so sídlom Mlynské Nivy 16, 821 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 47 243 091, právna forma: spoločnosť s ručením obmedzeným zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 85105/B (ďalej len „**SOMstore**“ alebo „**Spoločnosť**“), e-mail: som@somstore.sk; tel. č.: +421 903 982 448 . V prípade Klientov, ktorí sú Podnikatelia sa reklamácia Tovaru spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, pričom sa vylučuje použitie ustanovení § 425 ods. 2, § 428 ods. 3 a § 439 ods. 4, Obchodného zákonníka, ak sa Spoločnosť a Klient, ktorý je Podnikateľom, nedohodnú inak a tento Reklamačný poriadok sa v prípade Podnikateľa za žiadnych okolností neuplatní.

Reklamačný poriadok tvorí Prílohu č. 1 ku Všeobecným obchodným podmienkam SOMstore (ďalej len „**VOP**“) a je ich neoddeliteľnou súčasťou. Všetky nižšie použité definície majú význam uvedený vo VOP.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Reklamačný poriadok je vypracovaný v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, najmä zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení ich neskorších zmien.

1.2. Reklamácia znamená proces uplatnenia vád Tovaru zakúpeného Klientom od Spoločnosti.

1.3. Klient má vždy právo uplatniť reklamáciu za vadne dodaný Tovar v zmysle tohto Reklamačného poriadku.

1.4. Reklamačný poriadok je zverejnený na Webstránke.

2. Zodpovednosť za vady, záruka za akosť

2.1. Spoločnosť zodpovedá za vady Tovaru dodaného Klientovi v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a VOP.

2.2. Spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť voči Klientovi ani tretím osobám v prípade oneskoreného dodania Tovaru alebo v prípade odmietnutia dodania Tovaru z dôvodu existencie Nepredvídateľných udalostí alebo iných okolností vylučujúcimi zodpovednosť Spoločnosti.

2.3. Spoločnosť nezodpovedá za vady služieb poskytované Klientovi tretími stranami. Na služby tretích strán sa vzťahujú obchodné podmienky a reklamačné poriadky týchto tretích strán.

2.4. Spoločnosť nezodpovedá za následky nesprávne uvedených identifikačných alebo kontaktných údajov Klienta uvedených pri uplatnení reklamácie.

2.5. Záručná doba Tovaru je 24 mesiacov, s výnimkou Tovaru označeného ako „Použitý“, na ktorý sa vzťahuje záručná doba v trvaní 12 mesiacov. Na účely záručného listu sa použije faktúra.

3. Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie

3.1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu Tovaru bez zbytočného odkladu po zistení vady.

3.2. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu Tovaru:

a) elektronicky na e-mailovú adresu som@somstore.sk,
b) prostredníctvom doporučenej poštovej zásielky.

3.3. Reklamácia musí obsahovať:

a) identifikačné a kontaktné údaje Klienta v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého bydliska, e-mailová adresa a telefónne číslo,
b) popis reklamovanej vady,
c) dátum vzniku reklamovanej vady,
d) navrhovaný spôsob vybavenia reklamácie.

3.4. Klient je povinný predložiť Spoločnosti spolu s uplatnenou reklamáciou aj faktúru vydanú Spoločnosťou, inak sa má za to, že reklamácia je nedôvodná, s výnimkou prípadu reklamácie neposkytnutia faktúry, pričom v takom prípade Klient predloží Spoločnosti potvrdenie o zaplatení ceny Tovaru (napr. výpis z účtu). Klient je povinný zaslať Spoločnosti reklamovaný Tovar v pôvodnom obale alebo inom adekvátnom obale, ktorý zabezpečí Tovar proti poškodeniu či zničeniu.

3.5. Spoločnosť môže vyžadovať od Klienta aj ďalšie relevantné informácie potrebné na riadne vybavenie reklamácie a Klient je za týmto účelom povinný poskytnúť Spoločnosti súčinnosť.

4. Vybavenie reklamácie

4.1. Ak Klient uplatní reklamáciu, Spoločnosť alebo ňou poverený zástupca Spoločnosti poučí Klienta o jeho právach a na základe rozhodnutia Klienta určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v odôvodnených prípadoch do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie, sa reklamácia vybaví ihneď a v odôvodnených prípadoch do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má Klient právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy.

4.3. Spoločnosť je povinná vydať Klientovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená spôsobom v zmysle bodu 3.2. písm. a) alebo b), Spoločnosť je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie (vzor potvrdenia tvorí prílohu č. 3 VOP) doručiť Klientovi ihneď a v prípade, že nie je možné doručiť potvrdenie ihneď, tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má Klient možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

4.4. Spoločnosť je povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.5. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Klient právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Klient môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovaru, výmenu

súčasti, ak tým Spoločnosti nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovaru alebo závažnosť vady.

4.6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Klient právo na výmenu Tovaru alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Klientovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Klient nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Klient právo na primeranú zľavu z ceny Tovaru.

4.7. Ak je Tovar predávaný v zľave, Klient má namiesto práva na výmenu Tovaru právo na primeranú zľavu.

4.8. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Klienta na náhradu škody.