

REKLAMAČNÝ PORIADOK

prevádzka / showroom | www.vyrobareklamy.net

Aktualizované a účinné od 21. septembra 2026

Článok 1 - Predávajúci a rozsah poriadku

1.1 Tento poriadok vysvetľuje, ako oznámiť vadu a uplatniť reklamáciu pri nákupe v prevádzke / showroome aj pri objednávke na diaľku. Nadväzuje na všeobecné obchodné podmienky a vzťahuje sa na predaj výrobkov a reklamné zákazky v rozsahu zodpovedajúcom povahe zmluvy.

Údaj	Informácia
Obchodné meno	Igor Havlík
Miesto podnikania	Športová 5283/25, 905 01 Senica
Prevádzka / showroom	Robotnícka 107, 905 01 Senica
Reklamácie a vrátenie tovaru	Igor Havlík, Robotnícka 107, 905 01 Senica
IČO	37 175 149
DIČ / IČ DPH	1044870816 / SK1044870816
Živnostenský register	Okresný úrad Senica, číslo 205-13664
E-mail	vyrobareklamy@vyrobareklamy.net
Telefón	+421 904 627 987 / +421 904 171 504
Web	www.vyrobareklamy.net
Prevádzkový čas	pondelok - piatok 10.00 - 16.00 alebo po telefonickej dohode

1.2 Spotrebiteľom je fyzická osoba nakupujúca mimo svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Pre nákup súvisiaci s podnikaním platí článok 8. Samotné uvedenie IČO automaticky nerozhoduje o postavení kupujúceho.

1.3 Záonné práva spotrebiteľa nemožno týmto poriadkom obmedziť. Uplatnia sa najmä Občiansky zákonník a zákon č. 108/2024 Z. z. Pri starších zmluvách sa prihliada na znenie zákona a prechodné ustanovenia platné pre danú zmluvu.

Článok 2 - Zodpovednosť za výrobky

2.1 Pri spotrebiteľskom predaji zodpovedá predávajúci za vady existujúce pri dodaní, ktoré sa prejavujú v priebehu dvoch rokov. Ak sa vada prejaví v zákonnej dobe zodpovednosti, predpokladá sa jej existencia už pri dodaní, pokiaľ sa nepreukáže opak alebo to nevylučuje povaha veci či vady (§ 619 a § 620 Občianskeho zákonníka).

2.2 Výrobok musí zodpovedať objednávke, dohodnutému vyhotoveniu a vlastnostiam, ako aj zákonným požiadavkám na bežné použitie, kvalitu a bezpečnosť. Predávajúci zodpovedá aj za chybnú montáž, ktorú vykonal alebo zabezpečil, a za nesprávnu svojpomocnú montáž spôsobenú nedostatočným dodaným návodom.

Článok 3 - Zákazková výroba, podklady a používanie

3.1 Pravidlá spotrebiteľského predaja sa vzťahujú aj na zhotovenie huteľného výrobku na zákazku (§ 648 Občianskeho zákonníka), napríklad dodanie textilu s potlačou alebo výšivkou, reklamných predmetov, tabúl či tlačovín.

3.2 Pri posudzovaní vady sa porovnáva objednaný výrobok s dohodnutými parametrami a schváleným náhľadom. Chyby výroby, materiálu, potlače, výšivky, rozmeru alebo dohodnutého vyhotovenia môžu byť predmetom reklamácie aj po schválení grafiky.

3.3 Za chybu výrobného spracovania sa nepovažuje nesprávny text, meno, dátum alebo iný obsah dodaný a schválený zákazníkom, ak bol výrobok vyhotovený podľa tohto zadania a obsahová korektúra nebola dohodnutá. Tým nie je vylúčená zodpovednosť za chybu spôsobenú predávajúcim ani jeho zákonná povinnosť upozorniť na nevhodné pokyny.

3.4 Zobrazenie farieb na monitore sa môže líšiť od tlače či výšivky. Konkrétne tolerancie sa musia dohodnúť pred objednávkou; tento poriadok automaticky nezavádza percentuálne odchýlky množstva ani číselné tolerancie farieb. Odchýlka od všeobecných požiadaviek pri spotrebiteľovi vyžaduje osobitné poučenie a výslovný osobitný súhlas.

3.5 Bežné opotrebenie a poškodenie vzniknuté až po odovzdaní nesprávnym používaním, praním, skladovaním alebo zásahom zákazníka nie sú pôvodnou vadou výrobku. Posúdi sa však skutočná príčina; všeobecný odkaz na používanie nestačí na odmietnutie oprávnenej reklamácie. Rozhodujú aj odovzdané pokyny na údržbu a dohodnuté určenie výrobku.

Aj výrobok vyrobený na zákazku možno reklamovať, ak má vadu. Výnimka z 14-dňového odstúpenia bez uvedenia dôvodu neodníma zákazníkovi práva z reklamácie.

Článok 4 - Ako uplatniť reklamáciu

4.1 Reklamáciu prijímame osobne alebo poštou na adrese Igor Havlík, Robotnícka 107, 905 01 Senica (prevádzka / showroom) a e-mailom na vyrobareklamy@vyrobareklamy.net. Oznámenie možno zaslať aj na miesto podnikania. Práva uplatniť vadu iným zákonom dovoľeným spôsobom zostávajú zachované.

4.2 Uvedte kontakt, označenie zákazky alebo výrobku, opis vady, dátum jej zistenia a požadované riešenie. Fotografie môžu posúdenie urýchliť. Prílohou je dobrovoľný formulár. Originálny obal ani papierový originál účtenky nie sú podmienkou; nákup možno preukázať aj inak.

4.3 Pri spotrebiteľskom predaji treba vadu vytknúť do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia príslušnej doby zodpovednosti (§ 621 ods. 3). Odporúčame oznámenie neodkladať. Pravidlá pre samostatnú úpravu zákazníkovej veci sú v článku 7.

4.4 Bezodkladne po oznámení vady vydáme písomné potvrdenie s jej opisom a lehotou odstránenia. Chýbajúce potrebné informácie si vyžiadame; samotné nepoužitie formulára nie je dôvodom odmietnutia.

Článok 5 - Práva spotrebiteľa a vybavenie reklamácie

5.1 Spotrebiteľ si môže zvoliť opravu alebo výmenu. Nemožno požadovať nemožný alebo v porovnaní s druhou možnosťou neprimerane nákladný spôsob. Ak sú oba spôsoby nemožné alebo neprimerane nákladné, predávajúci môže odstránenie vady odmietnuť za podmienok § 623.

5.2 Oprava alebo výmena sa vykoná bezplatne, na náklady predávajúceho, v primeranom čase a bez závažných ťažkostí pre spotrebiteľa. Lehota nesmie presiahnuť 30 dní od vytknutia vady, ibaže existuje objektívny dôvod mimo vplyvu predávajúceho. Existenciu takého dôvodu musí preukázať predávajúci; zákazníkovi oznámi dôvod a predpokladaný termín.

5.3 Na posúdenie, opravu alebo výmenu zákazník výrobok odovzdá alebo sprístupní. Pri rozmernom či namontovanom výrobku sa dohodne vhodný postup vrátane obhliadky. Náklady prevzatia a vrátenia pri zákonnej náprave znáša predávajúci. Potrebnú demontáž a následnú inštaláciu zabezpečí v rozsahu § 623 ods. 9.

5.4 Primeranú zľavu alebo odstúpenie z dôvodu vady možno uplatniť za podmienok § 624, najmä ak oprava či výmena neprebehne riadne, je odmietnutá, rovnaká vada pretrváva aj po náprave, vada je závažná alebo je zrejmé, že náprava v primeranom čase nebude možná. Pri zanedbateľnej vade alebo spolupodieľaní sa zákazníka na jej vzniku zákon odstúpenie vylučuje; dôkazné bremeno nesie predávajúci.

5.5 Pri oprávnenom odstúpení pre vadu sa výrobok vracia na náklady predávajúceho. Cena sa vráti najneskôr do 14 dní od vrátenia výrobku alebo preukázania jeho odoslania, podľa skoršieho okamihu. Vrátenie ceny alebo zľavy sa uskutoční pôvodným spôsobom platby, ak zákazník výslovne nesúhlasí s iným spôsobom, bez dodatočných nákladov pre zákazníka.

5.6 Po prvom odstránení vady opravou sa zákonná doba zodpovednosti predĺži o 12 mesiacov, iba raz bez ohľadu na počet opráv (§ 619 ods. 4). Pred opravou informujeme o voľbe opravy alebo výmeny aj o predĺžení. Toto pravidlo sa vzťahuje na zmluvy uzavreté od 31. júla 2026. Pri výmene sa zodpovednosť za náhradný výrobok posudzuje od jeho dodania podľa § 619.

5.7 O výsledku reklamácie poskytneme písomné vyjadrenie s vykonanou nápravou alebo dôvodmi odmietnutia. Ak spotrebiteľ preukáže zodpovednosť predávajúceho znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom akreditovanej osoby, môže vadu vytknúť opätovne podľa § 622 ods. 4.

5.8 Účelne vynaložené náklady spojené s oprávnenou reklamáciou možno požadovať podľa § 509. Nárok treba uplatniť najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného či náhradného výrobku, vyplatenia zľavy alebo vrátenia ceny. O pripravení výrobku na prevzatie zákazníka informujeme; pri neprevzatí postupujeme podľa zákona.

Článok 6 - Dobrovoľná záruka

6.1 Ak je nad rámec zákona poskytnutá spotrebiteľská záruka, jej poskytovateľ, rozsah, podmienky a trvanie budú uvedené v záručnom liste alebo príslušnom vyhlásení. Dobrovoľná záruka neobmedzuje zákonnú zodpovednosť predávajúceho.

Článok 7 - Samostatná úprava veci dodanej zákazníkom

7.1 Ak zákazník dodá vlastnú vec a objedná si iba jej úpravu (napríklad potlač vlastného trička), môže ísť o zmluvu o úprave veci podľa § 652 až 655. O jej zaradení rozhoduje skutočný obsah zákazky; toto ustanovenie neskracuje práva pri kúpe nového výrobku dodaného predávajúcim.

7.2 Pri takejto úprave zodpovedá zhotoviteľ za vady vykonanej práce pri prevzatí aj počas záručnej doby. Záručná doba je spravidla tri mesiace, ak nebola dohodnutá alebo osobitným predpisom určená inak. Nároky treba uplatniť v záručnej dobe; čas od reklamácie po vykonanie nápravy sa do nej nepočíta.

7.3 Zákazník má právo na bezplatné odstránenie vady. Ak náprava nie je možná, nevykoná sa v dohodnutej lehote alebo sa vada zopakuje, môže žiadať zrušenie zmluvy alebo primerané zníženie ceny úpravy. Nevhodnosť zákazníkovej veci či pokynov nezbavuje zhotoviteľa zodpovednosti, ak na ňu zákazníka neupozornil. Prijatie reklamácie a jej výsledok potvrdíme písomne; spotrebiteľské povinnosti podľa zákona č. 108/2024 Z. z. zostávajú zachované.

Článok 8 - Objednávky v rámci podnikania

8.1 Ak zákazník nakupuje v súvislosti s podnikaním a vzťah sa spravuje Obchodným zákonníkom, práva z vád sa riadia týmto zákonom a platnou dohodou strán. Pri kúpe ide najmä o § 422 a nasl., pri zmluve o dielo o § 560 a nasl.

8.2 Podnikateľ vykoná prehliadku výrobku čo najskôr a vady oznámi bez zbytočného odkladu podľa zákona. Tento poriadok nezavádza automatické skrátenie lehoty na tri pracovné dni ani šesť mesiacov. Spôsob nápravy a náhrada škody sa posudzujú podľa zákona a konkrétnej zmluvy.

Článok 9 - Riešenie sporov a dohlád

9.1 Ak spotrebiteľ nesúhlasí s vybavením reklamácie alebo namieta porušenie svojich práv, môže požiadať o nápravu na vyrobareklamy@vyrobareklamy.net. Po zamietavej odpovedi alebo ak odpoveď nepríde do 30 dní, môže navrhnúť alternatívne riešenie sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

9.2 Príslušným subjektom je najmä Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27; e-mail ars@soi.sk alebo adr@soi.sk; www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov. Možnosť obrátiť sa na súd nie je dotknutá.

9.3 Orgán dohľadu pre prevádzku: Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava; www.soi.sk.

Článok 10 - Záverečné ustanovenia

10.1 Tento poriadok je účinný od 21. septembra 2026. Reklamácie zo skorších zmlúv sa posudzujú podľa príslušných zákonných prechodných pravidiel. Zmena poriadku neobmedzuje už vzniknuté práva zákazníka.

FORMULÁR NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Použitie formulára je dobrovoľné. Reklamáciu možno podať aj vlastným oznámením.

Adresát: Igor Havlík, Robotnícka 107, 905 01 Senica (prevádzka / showroom)

E-mail: vyrobareklamy@vyrobareklamy.net

Otváracie hodiny: pondelok - piatok 10.00 - 16.00 alebo po telefonicknej dohode.

Údaj	Informácia
Meno / obchodné meno	
Adresa zákazníka	
Telefón / e-mail	
Číslo objednávky / dokladu	
Výrobok / zákazka	
Dátum prevzatia	
Dátum zistenia vady	

Opis vady a jej prejavov

.....

.....

Požadované riešenie

.....

.....

Odovzdané príslušenstvo / prílohy

.....

.....

Dátum: Podpis pri listinnom podaní:

Vyplní predávajúci

Dátum prijatia: Číslo reklamácie:

Lehota odstránenia vady:

Potvrdenie prijatia vydal: