

Reklamačný poriadok — MODERNA, s.r.o.

Predávajúci:

MODERNA, s.r.o.

Diaľničná cesta 19

903 01 Senec

IČO:

35718072

Zápis:

Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel:
Sro, Vložka číslo: 14687/B

Email:

reklamacie@moderna.sk

Tel.:

+421 2 491 000 22

Článok I — Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť MODERNA, s. r. o. (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), riadne informuje spotrebiteľa (ďalej len „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“ alebo „vytknutie vady“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.
2. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho eshop moderna.sk a je tiež umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzke predávajúceho.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na spotrebiteľské kúpne zmluvy uzatvorené medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorým je spotrebiteľ v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

Článok II — Právo na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada (nesúlad s dohodnutými alebo všeobecnými požiadavkami), má kupujúci právo túto vadu vytknúť (reklamovať) v súlade s § 621 Občianskeho zákonníka. Pre správne posúdenie reklamácie je potrebné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
2. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v návode na použitie, záručnom liste alebo technickej dokumentácii, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a nesmie porušiť ochranné plomby, ak je tovar zapломbovaný.

Článok III — Miesto uplatnenia reklamácie

1. Kupujúci môže vadu vytknúť (uplatniť reklamáciu): a) v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, b) u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, c) prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla predávajúceho alebo na e-mailovej adrese: reklamacie@moderna.sk.
2. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení tovaru (napr. faktúra alebo doklad z registračnej pokladnice). Predloženie dokladu o zakúpení postačuje aj v prípade, ak bol vydaný záručný list, ale kupujúci ho nemá k dispozícii. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytnú 24-mesačná doba zodpovednosti za vady v súlade s § 619 Občianskeho zákonníka.

Článok IV — Zodpovednosť predávajúceho

1. Predávajúci zodpovedá za to, že predaná vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami podľa § 616 Občianskeho zákonníka a všeobecnými požiadavkami podľa § 617 Občianskeho zákonníka.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania a ktoré sa prejavujú do dvoch rokov od dodania veci v súlade s § 619 Občianskeho zákonníka.
3. Predávajúci nezodpovedá za nesúlad predanej veci so všeobecnými požiadavkami podľa § 617 Občianskeho zákonníka, ak pri uzavretí zmluvy kupujúceho výslovne oboznámil, že určitá vlastnosť veci nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a kupujúci s týmto nesúlantom pri uzavretí zmluvy výslovne a osobitne súhlasil v zmysle § 615 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ak: a) kupujúci vadu tovaru spôsobil sám (napr. mechanickým poškodením, nesprávnym používaním, skladovaním, údržbou alebo ošetrovaním v rozpore s návodom), b)

reklamácia kupujúceho odporuje povahe tovaru, najmä ak ide o uplynutie doby trvanlivosti, spotreby alebo prirodzenej životnosti tovaru, c) ide o bežné opotrebovanie tovaru v zmysle § 618 ods. 2 Občianskeho zákonníka, d) pre ktoré bola dohodnutá nižšia cena (zľava z ceny), ak bola táto zľava poskytnutá práve pre danú vadu, e) sú spojené s porušením ochrannej plomby alebo iného ochranného prvku na tovare, f) boli spôsobené neodborným zásahom alebo montážou vykonanou kupujúcim alebo treťou osobou (s výnimkou prípadov podľa Článku V bodu 1).

Článok V — Zodpovednosť za vady pri montáži a inštalácii

1. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, ak: a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol predávajúci v súlade s § 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka.
2. Výrobca alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku (nad rámec zákonných práv zo zodpovednosti za vady) za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame v súlade s § 626 Občianskeho zákonníka.

Článok VI — Práva kupujúceho (spotrebiteľa)

1. Ak má tovar vady, musí ich kupujúci vytknúť (upozorniť na ne) do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do dvoch rokov od dodania tovaru v súlade s § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka.
2. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady: a) opravou veci, alebo b) výmenou veci v súlade s § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
3. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti (najmä na hodnotu veci bez vady, závažnosť vady a či by druhý spôsob spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti) v súlade s § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
4. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti v súlade s § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
5. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu v súlade s § 623 ods. 3 Občianskeho zákonníka. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu. Náklady na prevzatie veci a jej dodanie späť kupujúcemu znáša predávajúci v súlade s § 623 ods. 4 a 5 Občianskeho zákonníka.
6. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy (aj bez poskytnutia dodatočnej lehoty) za podmienok ustanovených v § 624 Občianskeho zákonníka, najmä ak: a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil, b) predávajúci odmietol odstrániť vadu, c) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene, d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie, alebo e) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zjavné, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
7. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná v súlade s § 624 ods. 3 Občianskeho zákonníka. Dôkazné bremeno nesie predávajúci.
8. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci vec zaslal predávajúcemu v súlade s § 624 ods. 6 Občianskeho zákonníka.
9. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť v súlade s § 625 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

Článok VII — Reklamácia použitého a vadného tovaru

1. Pri predaji použitých alebo vadných vecí (predávaných za nižšiu cenu) musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar, a upozorniť kupujúceho, o akú vadu ide.
2. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich predchádzajúcim používaním alebo bežným opotrebovaním v súlade s § 618 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Článok VIII — Alternatívne riešenie sporov

1. Ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na túto žiadosť do 30 dní neodpovie alebo ju zamietne, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR. Kupujúci môže na podanie návrhu využiť aj platformu alternatívneho riešenia sporov online dostupnú na webovom sídle Európskej komisie.

Článok IX — Osobitné podmienky pre vybrané druhy tovaru (Parapety a doplnkový tovar)

1. **Parapety (tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa):** a) Parapety dodávané predávajúcim sú zhotovované a upravované na základe presných špecifikácií, rozmerov a požiadaviek zadaných kupujúcim (tovar zhotovený na mieru). b) V súlade s § 19 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa kupujúci nemá právo odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní od prevzatia tovaru. c) Zodpovednosť za vady (reklamácia) týmto nie je dotknutá. Kupujúci má plné právo reklamovať vady dodaných parapetov (napr. ak vykazujú materiálové vady, poškodenie povrchu, deformácie alebo ak predávajúci dodal nesprávny rozmer či farbu v rozpore s objednávkou kupujúceho) v súlade s § 619 Občianskeho zákonníka. d) Predávajúci nezodpovedá za vady a nesúlad tovaru, ktoré vznikli v dôsledku nesprávnych, nepresných alebo neúplných špecifikácií, rozmerov alebo podkladov poskytnutých samotným kupujúcim pri zadávaní objednávky.
2. **Doplnkový tovar:** a) Pri doplnkovom tovare (napr. montážny materiál, krytky, príslušenstvo) sa postupuje podľa štandardných podmienok tohto reklamačného poriadku. b) Oprávnenosť každej reklamácie doplnkového tovaru predávajúci posúdi individuálne po odbornom preverení stavu tovaru.

Článok X — Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 10.8.2026 a nahrádza predchádzajúce verzie reklamačného poriadku.

V Senec dňa 2026-08-10