

## **Reklamačné a záručné podmienky (reklamačný poriadok)**

### **Ing. Peter Procházka – FOTOPRO (ďalej len FOTOPRO)**

Tento Reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti resp. podmienky a spôsob pri uplatňovaní sťažností a reklamácií pri službách poskytovaných Ing. Petrom Procházkom v návaznosti na Všeobecné obchodné podmienky. Ak tovar/služba vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v sídle predávajúceho a to tak, že vyplní reklamačný formulár a doručí ho predávajúcemu doporučeným listom Slovenskou poštou. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť. Tento reklamačný poriadok platí pre všetky prípady, okrem prípadov, kedy boli v kúpnej zmluve dojednané iné záručné a reklamačné podmienky.

### **1. Úvodné ustanovenia**

1.1. Predávajúcim – poskytovateľom služby je: Ing. Peter Procházka – FOTOPRO, IČO: 444 88 236, DIČ: 1022 71 1118, So sídlom: Jamník 62, 033 01 Liptovský Hrádok, zapísaný ako Živnostenský list č. OŽP-A/2009/04956-4 je evidovaný v živnostenskom registri Obvodného úradu Liptovský Mikuláš č. ž.r. 330-17371. Web stránka: [www.fotopro.sk](http://www.fotopro.sk), e-mail: [fotopro@fotopro.sk](mailto:fotopro@fotopro.sk), telefón: 0911 246 082

Ďalej len „FOTOPRO“.

1.2. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá odoslala objednávku prostredníctvom e-mailu na adresu predávajúceho ([fotopro@fotopro.sk](mailto:fotopro@fotopro.sk)), v zmysle cenovej ponuky od predávajúceho uhradila kúpnu cenu a rezervačný poplatok, a obdržala emailové oznámenie od predávajúceho o prijatí objednávky a záväznej rezervácii požadovaného termínu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku emailom na základe cenovej ponuky od FOTOPRO a zaslaním objednávky zároveň potvrdila akceptovanie cenovej ponuky (CP) predávajúceho a tiež tým potvrdzuje oboznámenie sa s Všeobecnými obchodnými podmienkami FOTOPRO. Na znak súhlasu s týmito podmienkami a CP zasiela objednávku a uhradí rezervačný poplatok ako záväznú rezerváciu požadovaného termínu.

Reklamácia v prípade firemného zákazníka, podnikateľského subjektu: v prípade reklamácie firemným zákazníkom (nie koncovým spotrebiteľom) – takýto vzťah sa potom neriadi zákonom na ochranu spotrebiteľa ani občianskym zákonníkom, ale obchodným zákonníkom.

1.3. Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú predaj produktov (tovaru/služieb) prostredníctvom webovej stránky [www.fotopro.sk](http://www.fotopro.sk) 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 koncový spotrebiteľ ale osoba, ktorá nakupuje tovar/služby 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.

1.4. Sťažnosť je písomné podanie alebo ústne vyjadrenie nespokojnosti zákazníka ku službám FOTOPRO, ktoré poukazuje na nedostatky FOTOPRO alebo nespokojnosť so samotným procesom vybavenia sťažnosti alebo reklamácie, od ktorého sa očakáva priama alebo nepriama reakcia alebo riešenie. Písomnú sťažnosť je možné podať v listinnej alebo elektronickej podobe.

1.5. Reklamácia je písomné podanie, ktorým zákazník uplatňuje zodpovednosť voči FOTOPRO za nekvalitne poskytnuté produkty (tovary alebo služby), spôsobené nedodržaním povinností vyplývajúcich pre FOTOPRO zo všeobecných obchodných podmienok, či dohodnutých obchodných podmienok vrátane CP, finančných podmienok (ďalej len „obchodné podmienky“) alebo zmluvy, ktoré boli dohodnuté písomne resp. elektronicou poštou (e-mailom). Písomné reklamácie je možné podať v listinnej alebo elektronickej podobe. Reklamovať možno napríklad nedodanie služby - hotového diela v dohodnutej lehote, poškodenie, menší rozsah či nízka technická kvalita diela (napr. ak je dohodnuté Full HD video 1080p a bolo by odovzdané napr. len v HD 720p a podobne). V prípade, že zákazník nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi FOTOPRO. V prípade, ak je predmet podania odlišný od obsahu podania, FOTOPRO prešetruje podanie podľa jeho obsahu.

Predávajúci zodpovedá za vady, o ktorých vie, ale aj za tie, o ktorých nevedel. Zodpovedá za všetky vady, ktoré má vec/dielo pri prevzatí kupujúcim, ale aj za tie, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe. Nie je teda rozhodujúce, či ide o

vady zjavné alebo skryté, ktoré sa prejavia až pri používaní veci. Existujú však dve výnimky, kedy predávajúci nezodpovedá za vady, a síce:

- a) pri použitých veciach nezodpovedá za vady, ktoré vznikli ich používaním alebo opotrebením,
- b) pri produktoch predávaných za nižšiu cenu/v zľave nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena/zľava.

## 2. Reklamačné konanie

2.1. Reklamáciu môže podať:

- a) objednávateľ služby alebo ním poverená/splnomocnená osoba,
- b) kupujúci alebo ním poverená osoba, ak ide o kúpu tovaru alebo poskytnutie inej služby, tzn. reklamujúci.

FOTOPRO nezisťuje totožnosť ani právnu spôsobilosť poverenej/splnomocnenej osoby.

2.2. Sťažnosť môže podať osoba, ktorá poukazuje na nedostatok FOTOPRO, tzn. sťažovateľ.

2.3. Reklamácia sa podáva: v listinnej podobe prostredníctvom Reklamačného listu, ktorý je možné na požiadanie získať elektronicky od FOTOPRO alebo elektronicky prostredníctvom spomínaného Reklamačného listu.

Reklamačný list s riadne vyplnenými povinnými údajmi zákazník zašle v stanovenom formáte e-mailom na adresu [fotopro@fotopro.sk](mailto:fotopro@fotopro.sk) alebo na adresu Ing. Peter Procházka – FOTOPRO, Jamník 62, 033 01 Liptovský Hrádok.

2.4. Reklamáciu/sťažnosť je možné podať na každej pošte ako doporučenú zásielku

2.5. Sťažnosť je možné podať:

- a) ústne (sťažnosť, ktorá sa vybaví na mieste sa neregistruje),
- b) písomne – doporučeným listom na adresu FOTOPRO prostredníctvom Reklamačného listu podľa bodu 2.3.
- c) e-mailom na adresu: [fotopro@fotopro.sk](mailto:fotopro@fotopro.sk)

2.6. Prijatie reklamácie/sťažnosti pri elektronickom podaní FOTOPRO potvrdzuje notifikačným e-mailom.

2.7. Reklamáciu na dielo je možné podať v lehote do 30 dní od prevzatia hotového diela, reklamáciu na nesprávne vystavenú faktúru je možné podať do 30 dní od vystavenia faktúry. Reklamácia faktúry nemá odkladný účinok na splatnosť faktúry.

2.8. Sťažnosť je možné podať do 1 roka od vzniku nedostatku.

2.9. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti je 30 dní a začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. V prípade, ak reklamácia podľa bodu 2.3., resp. sťažnosť podľa bodu 2.5. bola doručená FOTOPRO v iný ako pracovný deň, prípadne po 16.00 hod. pracovného dňa, sa za deň prijatia reklamácie považuje najbližší pracovný deň, bez ohľadu na deň odoslania notifikačného e-mailu.

2.10. V prípade, ak sťažnosť nepoukazuje na žiadny konkrétny nedostatok, FOTOPRO si vyhradzuje právo takúto sťažnosť odložiť, pričom o dôvodoch jej odloženia informuje sťažovateľa.

2.11. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania, oznamuje FOTOPRO písomne, na adresu uvedenú zákazníkom pri podaní reklamácie.

2.12. Náhradu škody poukazuje FOTOPRO na účet definovaný v reklamačnom liste. Náhradu škody FOTOPRO vyplatí čo najskôr, najneskôr však do 3 mesiacov odo dňa vybavenia a uznania reklamácie,

2.13. Reklamovaný produkt zasiela FOTOPRO reklamujúcemu prostredníctvom poštovej zásielky spolu s výsledkom reklamačného konania na adresu v SR určenú pri podaní reklamácie.

2.14. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia/sťažnosť, ak FOTOPRO nepostupoval správne alebo porušil zákon, obchodné podmienky poskytovania služby alebo predaja tovaru, alebo porušil zmluvu.

2.15. Za opodstatnenú reklamáciu sa považuje reklamácia aj vtedy, ak FOTOPRO neoznámí zákazníkovi výsledok reklamačného konania v stanovenej lehote, resp. v predĺženej lehote podľa tohto Reklamačného poriadku,

2.16. Ak zákazník nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania, môže podať sťažnosť na druhé vybavenie spôsobom uvedeným v bode 2.5. V prípade nespokojnosti zákazníka s druhým vybavením reklamačného konania, sa môže zákazník domáhať svojich nárokov v zmysle platnej legislatívy.

2.17. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúci v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný produkt za iný za obdobný s porovnateľnými technickými parametrami.

Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká (nevznikne):

- nepredložením dokladu o zaplatení za produktu/diela/služby vrátane celého príslušenstva,
- nezaplatením celej fakturovanej sumy alebo nezaplatením čo i len jednej časti za služby/produkt, vrátane všetkých poplatkov vrátane úrokov,

- okamžitým neoznámením väd pri prevzatí tovaru (najneskôr do troch dní),
- uplynutím záručnej doby tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu.
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR.
- poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami.
- neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.
- zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

2.18. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

- predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo
- predávajúci vadný produkt vymení (určenie spôsobu vybavenia reklamácie závisí na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže určenia vybavenia svojej reklamácie domáhať).

2.19. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví reklamáciu:

- výmenou produktu za iný produkt, funkčný, rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
- v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu produktu za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar.

2.20. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

2.21. Záručná doba na produkt je 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady určená inak. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Táto záručná doba platí pre koncového užívateľa – fyzickú osobu.

2.22. Záručná doba pre firemných zákazníkov, podnikateľské subjekty: Pri všetkých produktoch kupovaných firemnými zákazníkmi, na základe obchodného vzťahu (v zmysle Obchodného zákonníka), je záručná doba označovaná ako „záruka za akosť“ stanovená predávajúcim na 12 mesiacov. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

### 3. Záverečné ustanovenia

3.1. Reklamačný poriadok je záväzný pre FOTOPRO a všetkých zákazníkov FOTOPRO.

3.2. Reklamačný poriadok je k dispozícii na [www.fotopro.sk](http://www.fotopro.sk) a na požiadanie aj E-mailom

3.3. FOTOPRO je oprávnená zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný poriadok vydaním zmeny. Pre zákazníka je zmenený Reklamačný poriadok záväzný dňom jeho zverejnenia na [www.fotopro.sk](http://www.fotopro.sk), ak z jeho obsahu nevyplýva neskorší dátum účinnosti.

3.4. Nadobudnutím účinnosti tohto Reklamačného poriadku stráca platnosť predošlý Reklamačný poriadok, ktorý nadobudol účinnosť 01. 01. 2016,

3.5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 16.10. 2018.

