Reklamačný poriadok

Ako postupovať, keď má tovar z chovancak.sk vadu: kde reklamáciu uplatniť, čo do nej uviesť a v akých lehotách ju vybavíme. Základné práva vysvetľuje aj oficiálne EÚ oznámenie o zákonnej záruke.

Platné a účinné od 11. novembra 2026. Znenie zverejnené na www.chovancak.sk/reklamacny-poriadok.

1. Úvodné ustanovenia

1. Predávajúcim je AVINUS s.r.o., so sídlom Pražská 2, 040 11 Košice, adresa na doručovanie k rukám Tomáša Chovančáka, Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, IČO: 36604011, DIČ: 2022138492, IČ DPH: SK2022138492, zapísaná v registri: Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel Sro, vložka č. 17772/V (ďalej len „predávajúci“).
2. Reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru kúpeného v internetovom obchode www.chovancak.sk a je súčasťou obchodných podmienok. Práva kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom, upravujú najmä § 612 až 626 Občianskeho zákonníka a zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Reklamácie kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi, upravuje článok 6.
3. Reklamáciou sa rozumie vytknutie vady tovaru predávajúcemu a uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady.

2. Zodpovednosť predávajúceho za vady

1. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Ak sa vada prejaví v tejto dobe, predpokladá sa, že ju tovar mal už pri dodaní, ibaže sa preukáže opak alebo je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.
2. Po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov. Predĺži sa len raz bez ohľadu na počet opráv.
3. Tovar má vadu najmä vtedy, ak nezodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite dohodnutým v zmluve, nie je vhodný na účely, na ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa, nie je dodaný s príslušenstvom a návodmi vrátane návodu na montáž, ktoré možno dôvodne očakávať, alebo nemá vlastnosti, funkčnosť a životnosť bežné pre tovar rovnakého druhu.
4. Predávajúci zodpovedá aj za vadu spôsobenú nesprávnou montážou alebo inštaláciou, ak ju kupujúci vykonal nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu bol poskytnutý.
5. Predávajúci nezodpovedá za poškodenie, ktoré vzniklo až po dodaní tovaru, najmä bežným opotrebením, montážou alebo používaním v rozpore s návodom alebo účelom tovaru, mechanickým poškodením, zásahom neodbornej osoby alebo nevhodnými prevádzkovými podmienkami (napríklad nadmerným tlakom vody, zamrznutím, nečistotami alebo vodným kameňom v rozvode).
6. Ak výrobca poskytuje na tovar spotrebiteľskú záruku, kupujúci ju uplatňuje za podmienok uvedených v záručnom liste. Spotrebiteľská záruka nemá vplyv na práva kupujúceho zo zodpovednosti predávajúceho za vady.

3. Kde a ako reklamáciu uplatniť

1. Vadu je potrebné vytknúť predávajúcemu do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti za vady. Odporúčame vadu vytknúť čo najskôr, aby sa predišlo zväčšeniu škody.

2. Reklamáciu môžete uplatniť:
   - e-mailom na chovancak@chovancak.sk,
   - poštou na adresu AVINUS s.r.o., k rukám Tomáša Chovančáka, Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves.

   S postupom vám radi poradíme aj telefonicky na čísle +421 915 904 260.
3. V reklamácii uveďte najmä meno a priezvisko, kontaktné údaje, číslo objednávky alebo faktúry, kód a názov tovaru, popis vady a kedy ste ju zistili a či požadujete opravu alebo výmenu tovaru. Ak je to možné, priložte fotografie vady a doklad o kúpe. Originálny obal tovaru nie je na reklamáciu potrebný.
4. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci tovar predávajúcemu odovzdá alebo sprístupní. Spôsob odovzdania alebo zaslania tovaru dohodneme po prijatí reklamácie; náklady na prevzatie tovaru znáša predávajúci. Tovar nám, prosím, neposielajte na dobierku.
5. Ak si oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie vadného tovaru, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila, predávajúci zabezpečí odstránenie vadného tovaru a inštaláciu opraveného alebo náhradného tovaru. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že to zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
6. Ak tovar prišiel poškodený pri preprave, zdokumentujte poškodenie obalu aj tovaru (napríklad fotografiami) a bezodkladne nás kontaktujte. Poškodenie, ktoré vzniklo pred prevzatím tovaru spotrebiteľom, je vadou, za ktorú zodpovedá predávajúci.

4. Potvrdenie reklamácie a lehoty na jej vybavenie

1. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po uplatnení reklamácie. Pri reklamácii uplatnenej e-mailom alebo poštou potvrdenie zašleme e-mailom. V potvrdení uvedieme lehotu, v ktorej vadu odstránime.
2. Vadu predávajúci odstráni v primeranej lehote, ktorou je najkratší čas potrebný na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu tovaru s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady.
3. **Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.** Existenciu takého dôvodu musí preukázať predávajúci.
4. Pred odstránením vady predávajúci informuje kupujúceho o jeho práve vybrať si medzi opravou a výmenou tovaru a o predĺžení doby zodpovednosti za vady o 12 mesiacov po prvej oprave.
5. Ak predávajúci zodpovednosť za vadu odmietne, dôvody odmietnutia kupujúcemu písomne oznámi. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vadu vytknúť opakovane a predávajúci zodpovednosť za vadu odmietnuť nemôže.
6. O vybavení reklamácie predávajúci kupujúceho informuje e-mailom.

5. Práva kupujúceho a spôsoby vybavenia reklamácie

1. Kupujúci má právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou tovaru a môže si vybrať, ktorý z týchto spôsobov požaduje. Nemôže si zvoliť spôsob, ktorý nie je možný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

2. Predávajúci opraví alebo vymení tovar bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu. Opravený alebo náhradný tovar dodá na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadný tovar, ak sa nedohodnú inak. Na žiadosť kupujúceho môže pri výmene poskytnúť renovovaný tovar a počas opravy môže kupujúcemu bezplatne zapožičať dočasný náhradný tovar.
3. Predávajúci môže odstránenie vady odmietnuť, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo by si vyžadovali neprimerané náklady.
4. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť, ak
   - predávajúci tovar neopravil ani nevymenil,
   - predávajúci tovar neopravil ani nevymenil v súlade so svojimi povinnosťami pri prevzatí, dodaní, odstránení a inštalácii tovaru,
   - predávajúci odmietol vadu odstrániť,
   - tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
   - vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
   - predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu.
5. Kupujúci nemôže od zmluvy odstúpiť, ak je vada zanedbateľná alebo ak sa na jej vzniku spolupodieľal; preukázať to musí predávajúci. Ak sa zmluva týka viacerých kusov tovaru, kupujúci môže odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru, ibaže nemožno dôvodne očakávať, že by si ostatný tovar chcel ponechať.
6. Po odstúpení od zmluvy kupujúci vráti tovar predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci mu vráti kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru alebo od preukázania, že ho kupujúci odoslal, podľa toho, čo nastane skôr. Kúpnu cenu alebo zľavu vyplatí rovnakým spôsobom, akým kupujúci platil, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom; náklady na úhradu znáša predávajúci.
7. Kupujúci má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s reklamáciou vady, za ktorú predávajúci zodpovedá, vrátane nákladov na znalecký posudok alebo odborné stanovisko. Toto právo musí uplatniť u predávajúceho najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného tovaru, vyplatenia zľavy alebo vrátenia kúpnej ceny. Právo na náhradu škody tým nie je dotknuté.
8. Za vady náhradného tovaru predávajúci zodpovedá podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

6. Reklamácie kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi

Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, jeho práva zo zodpovednosti za vady sa riadia Obchodným zákonníkom. Kupujúci je povinný tovar prehliadnuť čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare a vady oznámiť predávajúcemu bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do dvoch rokov od dodania tovaru. Predávajúci takúto reklamáciu vybaví bez zbytočného odkladu, spravidla do 30 dní.

7. Mimosúdne riešenie sporov

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva (§ 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov). Žiadosť o nápravu môže zaslať e-mailom na chovancak@chovancak.sk alebo písomne na adresu AVINUS s.r.o., k rukám Tomáša Chovančáka,

Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves.

Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Informácie o príslušných subjektoch sú zverejnené na týchto webových sídlach:

- **Slovenská obchodná inšpekcia** – orgán alternatívneho riešenia sporov príslušný na spory s predávajúcim: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail ars@soi.sk, tel. +421 2 58 27 21 23, www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov
- Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedený Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky

Spotrebiteľ si môže vybrať, ktorému z príslušných subjektov návrh podá. Návrh možno podať písomne, elektronicky alebo ústne do zápisnice, napríklad pomocou formulára Slovenskej obchodnej inšpekcie. Alternatívne riešenie sporu pred Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezplatné; iný subjekt zapísaný v zozname môže požadovať poplatok najviac 5 eur s DPH.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť okrem iného vtedy, ak ho spotrebiteľ podá po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho alebo od márneho uplynutia 30-dňovej lehoty na odpoveď, alebo ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje 20 eur. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporov medzi spotrebiteľom a predávajúcim zo spotrebiteľskej zmluvy. Právo obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.

Spotrebiteľ s bydliskom v inom členskom štáte Európskej únie, napríklad v Česku, môže požiadať o pomoc aj Európske spotrebiteľské centrum v SR.

8. Záverečné ustanovenia

Orgánom dohľadu je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1, odbor výkonu dohľadu, tel. 055/729 07 05, www.soi.sk. Informácie o odstúpení od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 dní nájdete v obchodných podmienkach a na stránke Odstúpiť od zmluvy tu.