**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**spoločnosti APRO Záhradné centrum**

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA
	1. Spoločnosť APRO Záhradné centrum s.r.o., so sídlom: Haburská 25, Bratislava 821 01, Slovenská republika, IČO: 35 806 184, DIČ: 2020258614, IČ DPH: SK2020258614, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 23490/B, konajúcou prostredníctvom: Adriana Prošeková - konateľka spoločnosti, bankové spojenie: IBAN: SK24 0200 0000 0040 8032 9153 , e-mail: e-shop@aprozc.sk, tel. č.: 0918 851 725, ako predávajúcim (ďalej len „**APRO Záhradné centrum**" alebo „**Predávajúci**“) vydáva tento reklamačný poriadok.
	2. Účelom tohto reklamačného poriadku je informovanie kupujúceho v postavení spotrebiteľa (ďalej len „**Kupujúci**“), s ktorým spoločnosť APRO Záhradné centrum uzatvorila Kúpnu zmluvu v súlade s Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti APRO Záhradné centrum (ďalej len „**Všeobecné obchodné podmienky**“ alebo aj „**VOP**“), o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady Tovaru dodaného Kupujúcemu Predávajúcim.
	3. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom v tomto dokumente majú rovnaký význam, aký je im priradený vo VOP, pokiaľ tento dokument výslovne neustanovuje inak.
	4. Tento reklamačný poriadok sa uplatní len v prípade, ak bola uzavretá Kúpna zmluva medzi spoločnosťou APRO Záhradné centrum na strane jednej a Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom (podľa § 1 ods. 1 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľov) na strane druhej.
	5. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zmluvné vzťahy s kupujúcim, ktorý v rámci zmluvného vzťahu s Predávajúcim nemá postavenie spotrebiteľa.
	6. Zodpovednosť za vady Tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi spoločnosťou APRO Záhradné centrum a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľov sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY - VŠEOBECNÉ USTANOVENIA
	1. Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 Občianskeho zákonníka) a všeobecnými požiadavkami (§ 617 Občianskeho zákonníka) na predanú vec alebo ak jej používanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
	2. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch (2) rokov od dodania veci.
	3. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch (2) rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.
	4. Pri použitej veci platí kratšia doba zodpovednosti predávajúceho za vady, a to v trvaní jeden (1) rok od dodania veci.
	5. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak
	6. montáž alebo inštalácia bola súčasťou Kúpnej zmluvy a bola vykonaná Predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
	7. montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať Kupujúci, vykonal Kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol Predávajúci alebo dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
	8. Predávajúci nezodpovedá za vadu veci s digitálnymi prvkami, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie, ak si Kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a
	9. predávajúci oboznámil kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
	10. nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu.
	11. Pri predaji použitého Tovaru spoločnosť APRO Záhradné centrum nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením pred predajom. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu spoločnosť APRO Záhradné centrum nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
	12. Ak nejde o Tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, spoločnosť APRO Záhradné centrum zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovaru v záručnej dobe.
	13. Záručná doba pri Tovare, ktorý nie je potravinou, je dvadsaťštyri (24) mesiacov. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo k nemu pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
	14. Záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom môže spoločnosť APRO Záhradné centrum poskytnúť tiež vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu alebo v reklame; záručný list obsahuje obchodné meno Predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
	15. Pokiaľ spoločnosť APRO Záhradné centrum Kupujúcemu nevydá pri predaji Tovaru záručný list, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady postačuje doklad o kúpe vystavený spoločnosť APRO Záhradné centrum a odovzdaný Kupujúcemu.
	16. Záručná doba začína plynúť od prevzatia Tovaru Kupujúcim. V prípade, ak je reklamovaný Tovar doručovaný Kupujúcemu poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia Tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
3. DÔKAZNÉ BREMENO
	1. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa bodov 2.2. až 2.4., predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
	2. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, Predávajúci nesie dôkazné bremeno, že digitálny obsah dodal alebo digitálnu službu poskytol bez vád počas doby podľa bodu 2.3.
4. PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY
	1. Ak Predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, Kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (čl. VI), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť (čl. VII).
	2. Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si Predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže Kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností Predávajúcim.
	3. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa bodu 4.2., len ak vytkol vadu do dvoch (2) mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa bodov 2.2. až 2.4..
	4. Kupujúci má voči Predávajúcemu právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Predávajúci, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Kupujúci musí toto právo uplatniť u Predávajúceho najneskôr do dvoch (2) mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od Kúpnej zmluvy, inak právo zanikne.
	5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.
5. VYTKNUTIE VADY
	1. Vadu Tovaru možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho, u inej osoby, o ktorej Predávajúci oboznámil Kupujúceho pred uzavretím Kúpnej zmluvy alebo pred odoslaním Objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania Predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej Predávajúci oboznámil Kupujúceho pri uzavretí Kúpnej zmluvy alebo po uzavretí Kúpnej zmluvy.
	2. Ak Kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú Predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia.
	3. Predávajúci poskytne Kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.
	4. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu. Ak Kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa bod 4.3. nevzťahuje. Na náklady Kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje bod 4.4.
	5. Ak pred uzavretím Kúpnej zmluvy alebo, ak sa Kúpne zmluva uzatvára na základe Objednávky Kupujúceho, pred odoslaním Objednávky, Predávajúci oboznámil Kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie Predávajúceho.
	6. Tovar zakúpený cez E-Shop je kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese: APRO Záhradné centrum spol. s. r. o., Ul. generála M. R. Štefánika č. 54, 901 01 Malacky(ďalej len „**reklamačná adresa**“) alebo osobne v Predajni spoločnosti APRO Záhradné centrum.
	7. Spolu s reklamovaný tovarom je Kupujúci povinný spoločnosti APRO Záhradné centrum odoslať, príp. odovzdať tiež doklad o kúpe reklamovaného Tovaru, príp. záručný list (ďalej spolu ako „**príslušné doklady**“), popísať dôvod reklamácie, ako aj vyplniť formulár reklamácie, kde okrem iného popíše dôvod reklamácie. V popise dôvodu reklamácie je Kupujúci povinný určito a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva, ktoré si voči spoločnosti APRO Záhradné centrum zo zodpovednosti za vady uplatňuje, uviesť číslo účtu na účely prípadného vrátenia platby, e-mailovú adresu, alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie so spoločnosťou APRO Záhradné centrum a príp. tiež telefonický kontakt (ďalej len „**popis reklamácie**“).
	8. V prípade reklamácie realizovanej poštou, alebo kuriérskou službou Kupujúcemu odporúčame zasielať Tovar spolu s príslušnými dokladmi na reklamačnú adresu ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“. Reklamovaný Tovar zasiela Kupujúci spoločnosti APRO Záhradné centrum na vlastné náklady a nebezpečenstvo, ustanovenie § 509 ods. 1 a 2 Občianskeho zákonníka nie je týmto ustanovením dotknuté.
	9. V prípade, ak bude Kupujúcemu vystavený záručný list, v ktorom je uvedený iný subjekt určený na opravu Tovaru, Kupujúci uplatní právo na opravu Tovaru u tohto subjektu. Subjekt určený na opravu Tovaru je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji medzi spoločnosťou APRO Záhradné centrum a Kupujúcim.
6. ODSTRÁNENIE VADY
	1. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Kupujúcemu značné ťažkosti.
	2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa bodu 6.1. druhej vety.
	3. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo Kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
	4. Na účely opravy alebo výmeny Kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec Predávajúcemu alebo osobe podľa bodu 5.9. Náklady prevzatia veci znáša Predávajúci.
	5. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec Kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich (6) mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, Predávajúci Kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí Kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak Kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by Predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
	6. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a Kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí Kupujúci na náklady a nebezpečenstvo Predávajúceho.
	7. Pri odstránení vady výmenou veci nemá Predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
	8. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa článku II.
7. ZĽAVA Z KÚPNEJ CENY A ODSTÚPENIE OD ZMLUVY
	1. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
	2. Predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
	3. Predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s bodmi 6.3. a 6.6,
	4. Predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa bodu 6.2.,
	5. vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
	6. vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy, alebo
	7. Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Kupujúceho.
	8. Pri posudzovaní práva Kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy podľa bodu 7.1. písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od Kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Predávajúceho odstrániť vadu.
	9. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez vád.
	10. Kupujúci nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy podľa bodu 7.1., ak sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Predávajúci.
	11. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, Kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
	12. Kupujúci po odstúpení od Kúpnej zmluvy alebo jej časti vráti vec Predávajúcemu na náklady Predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak Predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže Kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci Predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo Predávajúceho.
	13. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
	14. Predávajúci vráti kúpnu cenu Kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak Kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Predávajúci.
	15. Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od Kúpnej zmluvy.
8. RIEŠENIE SPOROV
	1. Ak Kupujúci, ktorý má postavenie spotrebiteľa, nie je spokojný so spôsobom, akým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu alebo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporo podľa Zákona o ADR; a to za podmienok a spôsobom uvedeným v článku XI. Všeobecných obchodných podmienok.
9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA
	1. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti APRO Záhradné centrum <https://eshop.zahradne-centrum.sk/> a akékoľvek záležitosti neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia prednostne VOP, Občianskym zákonníkom a Zákonom o ochrane spotrebiteľov.
	2. Spoločnosť APRO Záhradné centrum je oprávnená zmeniť tento reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia Kupujúcich, ako aj bez ich súhlasu, pričom zmenu reklamačného poriadku zverejní na svojej Internetovej stránke. Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a znením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia reklamácie Kupujúcim.
	3. Momentom odoslania Objednávky spôsobom a za podmienok uvedených vo VOP Kupujúci potvrdzuje, že sa s ustanoveniami reklamačného poriadku dôkladne oboznámil, ich obsahu porozumel a tieto akceptuje bez výhrad.
	4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.7.2024