REKLAMAČNÝ PORIADOK

Prevádzkovateľom internetového obchodu umiestneného pod doménou **www.pneumatikyamp.sk** je: Obchodné meno: **AMP Services s.r.o., Bradáčová 1683/1, 851 02 Bratislava - mestská časť Petržalka**

IČO: **46444998**

DIČ: **2023449802**

IČ DPH: **SK2023449802**

Zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava III, Oddiel: Sro, Vložka č.: 78878/B.

1. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, s inými relevantnými právnymi predpismi.

2. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) sa vzťahuje na nákup tovaru prostredníctvom e-shopu www.pneumatikyamp.sk.

3. Obchodníkom sa v tomto Reklamačnom poriadku rozumie spoločnosť **AMP Services s.r.o.**, so sídlom: **Bradáčová 1683/1, 851 02 Bratislava - mestská časť Petržalka**, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. **78878/B**, IČO: **46444998**, DIČ: **2023449802**, IČ DPH: **SK2023449802**, e-mail: **info@pneumatikyamp.sk** (ďalej ako „obchodník“)

4. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s/so: § 5 ods. 1 písm. f) až h) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

5. Cieľom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa (tak ako ho definuje § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

6. Tento Reklamačný poriadok je v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) až h) Zákona o ochrane spotrebiteľa je zverejnený na internetovej stránke obchodníka **www.pneumatikyamp.sk** . Uzavretím kúpnej zmluvy sa stáva tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi spotrebiteľom a obchodníkom. V prípade rozporu medzi Obchodnými podmienkami obchodníka a týmto Reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť Reklamačný poriadok.

7. Tento Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právny vzťah založený kúpou tovaru u obchodníka, ak je spotrebiteľom podnikateľ (§ 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov).

8. Pojmy a definície uvádzané v tomto Reklamačnom poriadku budú mať význam, ktorý:

a) je výslovne uvedený v tomto Reklamačnom poriadku a/alebo

b) je výslovne uvedený v Obchodných podmienkach obchodníka, alebo

c) na stránke **www.pneumatikyamp.sk**, a/alebo

d) je výslovne uvedený v príslušnom právnom predpise.

9. Obchodnými podmienkami sa rozumie dokument s názvom Všeobecné obchodné podmienky, ktoré vydal obchodník a so znením ktorého sa spotrebiteľ oboznámil alebo mal možnosť sa oboznámiť na stránke **www.pneumatikyamp.sk**.

2. Zodpovednosť za vady predanej veci

1. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.

2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci s výnimkou vady, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

3. Pri použitých veciach obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania a ktoré sa prejavia do jedného roka od dodania.

4. Záručné doby začínajú plynúť dodaním veci. Vec je dodaná v okamihu, keď ju prevezme spotrebiteľ alebo ním určená osoba, alebo keď ju obchodník odovzdá prepravcovi, ktorého poveril spotrebiteľ mimo možností prepravy, ktoré ponúkol spotrebiteľovi obchodník.

5. Čas od vytknutia vady až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta. Obchodník je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.

6. Ak obchodník pri kúpe tovaru ponúka spotrebiteľovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na spotrebiteľovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto obchodník nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak spotrebiteľovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je spotrebiteľ povinný vrátiť obchodníkovi všetko, čo podľa zmluvy dostal a tiež to, čo dostal z darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od kúpnej zmluvy, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Spotrebiteľ môže vytknúť vadu predanej veci obchodníka písomne na adrese sídla spoločnosti: **AMP Services s.r.o., Bradáčová 1683/1, 851 02 Bratislava - mestská časť Petržalka**, alebo na e-mail: **info@pneumatikyamp.sk**

2. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady najneskôr do uplynutia doby podľa čl.2 Reklamačného poriadku, t.j. v záručnej dobe.

3. Spotrebiteľ má voči obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu

vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú obchodník zodpovedá, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Právo podľa predchádzajúcej vety si musí spotrebiteľ uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

4. Obchodník poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie primeranú 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 obchodník nemôže ovplyvniť. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu, v takom prípade sa na opakované vytknutie vady nevzťahuje postup podľa prvej vety tohto bodu.

5. Ak sa preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu podľa čl. 3 ods. 5 Reklamačného poriadku, má spotrebiteľ právo si u obchodníka uplatniť právo na náhradu nákladov spojených so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

6. Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, obchodník je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy.

7. V prípade, že sa spotrebiteľ informuje na spôsob vybavenia reklamácie, obchodník mu poskytne informácie o spôsobe a stave reklamácie.

8. Spotrebiteľ má aj po uplatnení práv zo zodpovednosti za vady naďalej právo na náhradu škody, ktorá mu bola vadou spôsobená.

4. Všeobecné podmienky reklamácie

1. Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady u obchodníka je spotrebiteľ povinný:

a) predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u obchodníka,

b) zabezpečiť, aby tovar bol fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),

c) odovzdať obchodníkovi tovar v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru,

d) poskytnúť súčinnosť pri poskytnúť potrebnú súčinnosť na objasnenie vytknutej vady, pričom pokiaľ spotrebiteľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, berie na vedomie, že Obchodník nebude môcť dôkladne prešetriť vytknutú vadu, čo môže viesť k jej odmietnutiu.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi 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 spotrebiteľovi značné ťažkosti.

2. Obchodník 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 Reklamačného poriadku.

3. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote, najviac v lehote 30 dní, po tom, čo spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý spotrebiteľ vec požadoval. Náklady prevzatia veci na účely opravy alebo výmeny, rovnako tak náklady dodania opravenej veci alebo náhradnej veci znáša obchodník. Pri odstránení vady výmenou veci nemá obchodník právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.

4. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec spotrebiteľovi rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak spotrebiteľ neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí spotrebiteľovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

5. Obchodník 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. Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí spotrebiteľ na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.

6. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:

a) obchodník vec neopravil ani nevymenil,

b) obchodník vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,

c) obchodník odmietol odstrániť vadu, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti,

d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,

e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo

f) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo

bez spôsobenia závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.

7. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník.

8. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

9. Spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec obchodníkovi na náklady obchodníka. Obchodník zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak obchodník vec v primeranej lehote neodstráni, môže spotrebiteľ zabezpečiť odstránenie a doručenie veci obchodníkovi na náklady a nebezpečenstvo obchodníka. Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci obchodníkovi alebo po preukázaní, že spotrebiteľ zaslal vec obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Obchodník vráti kúpnu cenu spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenej bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

10. Ak sú s tovarom poskytované darčeky (vrátane tovaru dodaného v symbolickej hodnote, ak je jeho dodanie spotrebiteľovi prezentované ako darček k tovaru, ktorý spotrebiteľ môže vrátiť do 14 dní bez udania dôvodu), spotrebiteľ je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky. V prípade, že tieto darčeky nebudú vrátené späť spolu s vráteným tovarom, budú tieto darčeky v ich trhovej hodnote chápané ako bezdôvodné obohatenie spotrebiteľa.

11. Po odstúpení od zmluvy obchodník vráti spotrebiteľovi všetky platby prijaté na základe zmluvy do 14 dní od oznámenia odstúpenia od zmluvy rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri zaplatení ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s vrátením znáša obchodník.

6. Alternatívne riešenie sporu

1. V prípade, že medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa, spotrebiteľ má právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu.

2. Ak obchodník alebo určená osoba oprávnená posudzovať vady na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo, informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov. Ak obchodník alebo určená osoba oprávnená posudzovať vady na žiadosť spotrebiteľa podľa prvej vety tohto bodu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania spotrebiteľom, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s obchodníkom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke http://www.mhsr.sk/); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

Orgán dozoru:
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5,
820 07 Bratislava
Odbor výkonu dohľadu
02/58 27 21 04
fax č. 02/58 27 21 70

7. Záverečné ustanovenia

1. Spotrebiteľ zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tento Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí.

2. Obchodník si vyhradzuje právo na zmenu Reklamačného poriadku, ktorý nadobúda účinnosť dňom uverejnenia jeho aktualizovaného znenia na internetovej stránke www.pneumatikyamp.sk.

V Bratislave, dňa 01.07.2026