Reklamačný poriadok

Jasný postup pre reklamáciu tovaru aj vykonanej opravy.

01 / Na koho sa obrátiť

Zodpovedá spoločnosť uvedená na doklade: **FixKing s. r. o.**, IČO 52 798 224, alebo **ZelenýPC, s. r. o.**, IČO 50 491 270; FixKing so sídlom Ovsištské námestie 2631/1, 851 03 Bratislava - mestská časť Petržalka a ZelenýPC so sídlom Ovsištské námestie 2631/1, 851 04 Bratislava - mestská časť Petržalka. Spoločný kontakt pomôže zákazku priradiť. **E-mail:** info@zelenypc.com · **Telefón:** +421 911 755 311.
Hlavné kontaktné miesto: Rusovská cesta 48, 851 01 Bratislava. Aktuálne možnosti osobného odovzdania a odberu: zelenypc.com/kontakt/. Sídlo spoločnosti a miesto servisu sa môžu líšiť.

02 / Čo uviesť pri reklamácii

Vadu oznámte predávajúcemu alebo poskytovateľovi uvedenému na doklade, osobne, písomne alebo e-mailom. Uveďte identifikáciu zákazky, prejav vady, kontaktný údaj a požadované riešenie. Nákup možno preukázať faktúrou, potvrdením platby alebo iným hodnoverným spôsobom. Originálny obal ani presná formulácia žiadosti nie sú všeobecnou podmienkou reklamácie. Príslušenstvo odovzdajte v rozsahu potrebnom na posúdenie vady.

03 / Lehota na oznámenie vady tovaru

Spotrebiteľ vytkne vadu predanej veci do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia príslušnej doby zodpovednosti. Nevzťahuje sa všeobecná 24-hodinová lehota ani automatické odmietnutie skrytej vady po prevzatí. Bežné opotrebovanie alebo poškodenie spôsobené zákazníkom sa odlišuje od vady, za ktorú zodpovedá predávajúci; dôvod odmietnutia musí byť vysvetlený.

04 / Potvrdenie a vybavenie

O vytknutí vady vydáme bezodkladne písomné potvrdenie s lehotou odstránenia. Pri spotrebiteľskom predaji nesmie byť oznámená lehota dlhšia ako 30 dní, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. Priebeh a výsledok oznámime zákazníkovi. Odmietnutie zodpovednosti odôvodníme písomne. Zákonné nároky na náhradu účelne vynaložených nákladov zostávajú zachované.

Vaše práva pri vadách

05 / Doba zodpovednosti za predaný tovar

Pri spotrebiteľskom predaji zodpovedá predávajúci za vadu existujúcu pri dodaní, ktorá sa prejaví do dvoch rokov. Pri použitej veci možno osobitne dohodnúť kratšiu dobu, najmenej jeden rok; neskracuje sa automaticky. Pri tovare s digitálnymi prvkami platia aj pravidlá dodávania aktualizácií a zodpovednosti za digitálne prvky. Podľa aktuálneho § 619 ods. 4 sa po prvom odstránení vady opravou doba zodpovednosti predlžuje o 12 mesiacov, iba raz. Na staršie zmluvy sa použijú príslušné prechodné pravidlá.

06 / Oprava, výmena, zľava alebo odstúpenie

Spotrebiteľ si môže zvoliť opravu alebo výmenu, ak zvolené riešenie nie je nemožné alebo neprimerane nákladné oproti druhému. Náprava je bezplatná, v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí. Za zákonných podmienok, napríklad pri neodstránení, opakovaní alebo závažnosti vady, má právo na primeranú zľavu alebo odstúpenie. Pri zanedbateľnej vade nemusí vzniknúť právo odstúpiť. Zákonné právo zadržať nezaplatenú cenu pri vytknutej vade zostáva zachované.

07 / Reklamácia servisnej opravy

Reklamácia vykonanej opravy sa odlišuje od reklamácie predaného tovaru. Pri oprave alebo úprave veci sa uplatnia § 652 až 656 Občianskeho zákonníka; zákonná záručná doba na opravu je spravidla tri mesiace, ak nebola dohodnutá alebo zákonom ustanovená dlhšia. Práva treba uplatniť v záručnej dobe. Pri vadnej oprave možno žiadať bezplatnú nápravu; ak náprava nie je možná, neuskutoční sa v dohodnutej lehote alebo sa vada opakuje, možno žiadať zrušenie zmluvy alebo primerané zníženie ceny. Tým sa neskracujú práva z predaja náhradného dielu.

08 / Posúdenie a náklady

Pri zamietnutí dostanete písomné dôvody. Ak zodpovednosť predávajúceho za vadu preukážete znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom akreditovanej osoby, môžete vadu opakovane vytknúť podľa § 622 ods. 4. Zákonné práva na náhradu účelných nákladov sa zachovávajú. Reklamácia sa automaticky nespoplatňuje len preto, že bola zamietnutá; iná platená diagnostika musí mať samostatný právny základ a vopred dohodnutú cenu.

Odovzdanie a riešenie podnetu

09 / Zariadenie a osobné dáta

Pred odovzdaním podľa možností zálohujte vlastné dáta a odstráňte nepotrebné citlivé údaje. Ak zariadenie nefunguje, dohodnite potrebný prístup s technikom. Nesúvisiace heslá neposielajte e-mailom. Potreba diagnostiky neznamená voľný prístup ku všetkému obsahu. Ochrana súkromia.

10 / Ak nie ste spokojný

Ak nie ste spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnievate, že boli porušené vaše práva, požiadajte obchodníka o nápravu. Po zamietnutí alebo bez odpovede do 30 dní môžete za zákonných podmienok podať návrh príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, napríklad Slovenskej obchodnej inšpekcii; pozrite pravidlá alternatívneho riešenia sporov SOI. Právo obrátiť sa na súd zostáva zachované. Dohľad nad ochranou spotrebiteľa vykonáva SOI v rozsahu svojej pôsobnosti.

11 / Spotrebiteľ a podnikateľ

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Osobitné spotrebiteľské práva uvedené v tomto dokumente patria spotrebiteľovi; pri podnikateľskej zákazke rozhoduje dohoda a príslušný zákonný režim. Žiadne ustanovenie neobmedzuje práva, ktorých sa zákazník podľa zákona nemôže vzdať.

12 / Právny rámec a verzia

Občiansky zákonník; zákon č. 108/2024 Z. z.; zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Posledná úprava a účinnosť tejto verzie: **20. 10. 2026**. Nové znenie samo osebe nemení už uzavreté zmluvy ani neobmedzuje práva vzniknuté podľa skoršej úpravy. Rozhoduje verzia dohodnutá pri zákazke a príslušné zákonné pravidlá.