

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti BIS audio, s.r.o.

vypracovaný v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Predávajúcim - spoločnosťou BIS audio, s.r.o., so sídlom Na Štepnici 9657/1, 960 01 Zvolen, IČO: 36 037 249, spoločnosti zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica v oddiele Sro, vo vložke číslo 6028/S (ďalej len „spoločnosť BIS audio“ alebo „Predávajúci“) a kupujúcim - zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom (zákazník ďalej v texte aj „spotrebiteľ“ alebo „kupujúci“) a postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané Predávajúcim spotrebiteľom v súlade s predmetom jeho činnosti. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
2. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje a neupravuje právne vzťahy medzi Predávajúcim a kupujúcimi – podnikateľmi pri výkone ich podnikateľskej činnosti; tieto vzťahy medzi Predávajúcim a kupujúcim – podnikateľom sú upravené príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok platných pre B2B a príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
3. Spotrebiteľskou kúpnu zmluvou je kúpna zmluva uzavretá medzi obchodníkom ako Predávajúcim a spotrebiteľom ako kupujúcim, ak je predmetom kúpy akákoľvek hnutel'ná vec, vrátane veci s digitálnymi prvkami (§ 119a ods. 1 Občianskeho zákonníka), vody, plynu alebo elektriny predávaných v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a to aj vtedy, ak sa má vec ešte len vyrobiť alebo vyhotoviť, okrem iného aj podľa špecifikácií kupujúceho. Pri pochybnostiach platí, že predmetom spotrebiteľskej kúpnej zmluvy o kúpe veci s digitálnymi prvkami je aj dodanie digitálneho obsahu alebo poskytnutie digitálnej služby.
4. Osobným prevzatím tovaru alebo potvrdením objednávky na e-shope Predávajúceho na adrese www.bisaudio.sk kupujúci vyjadruje svoj súhlas s týmto reklamačným poriadkom a zároveň potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

5. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby/vytknutie vady a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
6. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok pre maloobchod (ďalej len „VOP“) Predávajúceho a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamacii tovaru nadobudnutého od Predávajúceho.

Článok II

Požiadavky na predanú vec, množstvo a akosť predanej veci

1. Predaná vec musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami. Pri veci s digitálnymi prvkami musia spĺňať dohodnuté požiadavky a všeobecné požiadavky aj digitálny obsah a digitálna služba bez ohľadu na to, či ich dodáva alebo poskytuje Predávajúci alebo iná osoba.
2. Vec nemusí byť v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak Predávajúci pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil kupujúceho, že určitá vlastnosť veci nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a kupujúci s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.
3. Predaná vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä
 - a. zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve,
 - b. je vhodná na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil predávajúceho najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým Predávajúci súhlasil,
 - c. vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel (ďalej len „funkčnosť“),
 - d. vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom, s ktorými sa vec rovnakého druhu bežne používa, bez potreby zmeny predanej veci, hardvéru alebo softvéru (ďalej len „kompatibilita“), a v zmluve vymedzenou schopnosťou fungovať s hardvérom alebo softvérom odlišnými od tých, s ktorými sa vec rovnakého druhu bežne používa (ďalej len „interoperabilita“),
 - e. vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v zmluve,
 - f. je dodaná so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve,
 - g. je dodaná s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v zmluve a

- h. sú dodané aktualizácie vymedzené v zmluve, ak ide o vec s digitálnymi prvkami.
4. Predaná vec je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak
- a. je vhodná na všetky účely, na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
 - b. zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré Predávajúci sprístupnil kupujúcemu pred uzavretím zmluvy,
 - c. je dodaná s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať, a
 - d. je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, opraviteľnosti, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (ďalej len „životnosť“), aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže kupujúci dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predanej veci a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie predávajúceho alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii veci alebo na jej označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ veci, dovozca veci na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na vec umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie.
5. Predávajúci nie je viazaný verejným vyhlásením podľa odseku 4 písm. d) tohto článku (§ 617 ods. 1 písm. d) Občianskeho zákonníka), ak si z opodstatneného dôvodu nebol vedomý ani nemohol byť vedomý verejného vyhlásenia, do času uzavretia zmluvy bolo verejné vyhlásenie opravené rovnakým alebo porovnateľným spôsobom, akým bolo vyhlásené, alebo rozhodnutie kupujúceho uzavrieť zmluvu nemohlo byť verejným vyhlásením ovplyvnené; dôkazné bremeno o týchto skutočnostiach nesie Predávajúci.
6. Predávajúci zabezpečí, aby počas doby podľa odseku 7 alebo odseku 8 tohto článku bol kupujúci upovedomený o aktualizáciách vrátane bezpečnostných aktualizácií, a aby boli kupujúcemu dodané aktualizácie, ktoré sú potrebné na zachovanie súladu predanej veci s digitálnymi prvkami s požiadavkami podľa § 615.
7. Ak sa má podľa zmluvy dodať digitálny obsah alebo poskytnúť digitálna služba jednorazovo, dobou podľa odseku 6 tohto článku je doba, počas ktorej môže kupujúci dôvodne očakávať, že predaná vec bude spĺňať požiadavky podľa § 615 s prihliadnutím na druh a účel veci a digitálnych prvkov, povahu a okolnosti uzavretia zmluvy.

8. Ak sa má podľa zmluvy dodávať digitálny obsah alebo poskytnúť digitálna služba nepretržite počas dohodnutej doby, dobou podľa odseku 6 tohto článku je táto dohodnutá doba, najmenej však dva roky od dodania veci s digitálnymi prvkami.

Článok III

Zodpovednosť za vady

1. Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa čl. II ods. 1 tohto reklamačného poriadku (§ 615 Občianskeho zákonníka) alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
2. Za vadu predanej použitej veci sa nepovažuje vada, ktorá vznikla používaním a bežným opotrebovaním, aké možno dôvodne očakávať vzhľadom na mieru jej predchádzajúceho používania.
3. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci. Predávajúci však nezodpovedá najmä za vady vzniknuté bežným opotrebením veci, nadmerným opotrebením či preťažovaním, za vady spôsobené mechanickým poškodením veci, neodborným zaobchádzaním s vecou, neodborným a nepovoleným zásahom do komponentov/systému veci, používaním veci na iný účel, než je vec určená, resp. uspokojená, vady spôsobené nerešpektovaním návodu na obsluhu a používanie veci, nedodržaním správneho technologického postupu pri montáži, nesprávnou údržbou, nesprávnym ošetrovaním tovaru, nesprávnym skladovaním. Pri predanej veci určenej na jednorazové použitie, alebo pri ktorej vzhľadom na jej vlastnosti a druh dôjde k jej znehodnoteniu už po prvom použití (napr. hroty gramofónových prenosiek, batérie v slúchadlách, svetelné zdroje projektorov a i.) znehodnotenie tejto veci hneď po prvom použití zo strany kupujúceho nie je vadou v zmysle zákona, nakoľko úbytok materiálu alebo znehodnotenie je prirodzeným dôsledkom správneho používania (opotrebenie). Zodpovednosť Predávajúceho podľa ods. 3 za vady tejto veci nastáva iba v tom prípade, ak by vec mala vady už v momente prevzatia zo strany kupujúceho.
4. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady ako v odseku 3 tohto článku (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka), nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.
5. 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 rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.

6. Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci podľa odsekov 3 až 5 tohto článku predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady veci sa predlži len raz bez ohľadu na počet opráv veci.
7. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, iba vtedy, ak
- montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná Predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť, alebo
 - 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 (podľa § 617 ods. 3 Občianskeho zákonníka), ak si Kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a
- Predávajúci oboznámil kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania, a
 - nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu
9. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa ods. 1 až 6 tohto článku (§ 619 ods. 1 až 4 Občianskeho zákonníka), 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.
10. 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 väd počas doby podľa ods. 5 tohto článku (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
11. Ak Predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou v zmysle čl. V tohto reklamačného poriadku (§ 623 Občianskeho zákonníka), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť v zmysle čl. VII tohto reklamačného poriadku (§ 624 Občianskeho zákonníka).
12. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady (právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť, právo odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si Predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady) podľa § 621 ods. 1 a 2 Občianskeho zákonníka, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa 1 až 6 ods. tohto článku

(§ 619 ods. 1 až 4 Občianskeho zákonníka). Ustanovenie § 509 Občianskeho zákonníka sa použije rovnako.

Článok IV

Vytknutie vady - reklamácia

1. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho (Zvolen, Bratislava, Banská Bystrica a Košice), u inej osoby, o ktorej Predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím 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 zmluvy alebo po uzavretí zmluvy, alebo prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu: servis@bisaudio.sk alebo telefonicky na tel. č. : +421 915/801 675.
2. Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú Predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia.
3. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim.
4. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka 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.
5. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
6. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa 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.

Článok V

Odstránenie vady

1. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci.
2. 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.
3. Predávajúci pred odstránením vady informuje kupujúceho o práve vybrať si medzi opravou veci alebo výmenou veci podľa odseku 1 a o predĺžení doby zodpovednosti za vady veci podľa čl. III ods. 6 tohto reklamačného poriadku (§ 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka).
4. 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 ods. 2 tohto článku.
5. 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. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý sudca potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady. Lehota podľa prvej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť; dôkazné bremeno o existencii objektívneho dôvodu znáša Predávajúci.
6. Predávajúci môže pri odstránení vady výmenou veci poskytnúť na žiadosť kupujúceho renovovanú vec.
7. Predávajúci môže počas opravy veci bezplatne zapožičať kupujúcemu dočasnú náhradnú vec vrátane renovovanej veci. Na zapožičanie dočasnej náhradnej veci sa vzťahujú ustanovenia § 659 až 662 Občianskeho zákonníka.
8. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec Predávajúcemu alebo inej osobe podľa čl. IV ods. 6 tohto reklamačného poriadku (u ktorej možno v zmysle oboznámenia Predávajúceho vytknúť vadu). Náklady prevzatia veci znáša Predávajúci.
9. 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.

10. Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Predávajúci vec predat'. 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 vypláti 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 predat' 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.
11. 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.
12. 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.
13. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa čl. III tohto reklamačného poriadku (v zmysle § 619 Občianskeho zákonníka).

Článok VI

Poskytnutie spotrebiteľskej záruky

1. Predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Spotrebiteľskú záruku v zmysle predchádzajúcej vety môže poskytnúť aj priamo výrobca veci.
2. Kupujúci má právo požadovať od Predávajúceho (príp. výrobcu), ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.
3. Ak spotrebiteľskú záruku na životnosť veci poskytne výrobca, má kupujúci počas trvania spotrebiteľskej záruky priamo voči výrobcovi práva na odstránenie

vady podľa čl. V tohto reklamačného poriadku (§ 623 Občianskeho zákonníka), ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.

4. V prípade, ak Predávajúci (alebo výrobca) poskytne kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, poskytne kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom kupujúceho v inom jazyku, a v záručnom liste jasným a zrozumiteľným spôsobom uvedie náležitosti podľa § 502 ods. 3 Občianskeho zákonníka a poučenie, že kupujúci má voči Predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa čl. III tohto reklamačného poriadku (zakotvené v § 621 Občianskeho zákonníka), ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté.

5. Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov poskytovateľa záruky, jeho sídlo alebo miesto podnikania, označenie veci, na ktorú sa záruka vzťahuje, podmienky záruky a postup, ktorý musí oprávnená osoba dodržať, aby dosiahla plnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

6. Porušenie povinnosti Predávajúceho (alebo výrobcu), ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, podľa odseku 4 tohto článku, nemá vplyv na platnosť spotrebiteľskej záruky.

7. Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo Predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy s kupujúcim súvisiacu reklamu zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená.

Článok VII

Zl'ava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

1. Kupujúci má právo na primeranú zl'avu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa **§ 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka**, ak

- a. Predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
- b. Predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s **§ 623 ods. 7 a 9 Občianskeho zákonníka**,
- c. Predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa **§ 623 ods. 3 Občianskeho zákonníka**,
- d. vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- e. vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zl'avu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo

- f. Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
2. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 1 písm. d) a e) tohto článku 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.
3. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
4. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 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.
5. 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 zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
6. Kupujúci po odstúpení od 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.
7. 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.
8. 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.
9. Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

Článok VIII

Alternatívne riešenie sporu

1. V prípade, že kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť BIS audio vybavila jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že spoločnosť BIS audio porušila jeho práva, kupujúci má právo obrátiť sa na spoločnosť BIS audio so žiadosťou o nápravu. Ak spoločnosť BIS audio na žiadosť kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, kupujúci 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. Subjektom príslušným na alternatívne riešenie sporov je Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, ars@soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <https://www.mhsr.sk/>); kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.
2. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podáva kupujúci príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov (ods. 3 tohto článku). Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má kupujúci. Možnosť kupujúceho obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Návrh musí obsahovať náležitosti a prílohy podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.
3. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba podľa ods. 1 tohto článku môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle. Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.

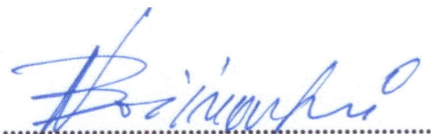
Článok IX

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 31.07.2026, pričom odo dňa jeho účinnosti strácajú platnosť všetky reklamačné poriadky vydané v minulosti spoločnosťou BIS audio. Právne úkony a vzťahy, ktoré nastali pri uplatnení reklamácie pred 31. júlom 2026, sa posudzujú podľa ustanovení Občianskeho zákonníka v znení účinnom do 30. júla 2026.
2. Spoločnosť BIS audio si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia. Na reklamačné konania začaté pred

zmenou reklamačného poriadku sa vzťahuje reklamačný poriadok a právne predpisy účinné do zmeny reklamačného poriadku.

Vo Zvolene, dňa 31.07.2026



Ing. Nikola Božinovski, konateľ