

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY E-SHOPU

eshop.heiko.sk

Prevádzkovateľ internetového obchodu umiestneného pod doménou eshop.heiko.sk

je:

Obchodné meno: Servis JK s. r. o.

Sídlo: Tajovského 22, 974 01 Banská Bystrica

IČO 53259327

DIČ 2121323710

IČ DPH: SK2121323710

bankové spojenie: Všeobecná úverová banka, a.s.

IBAN: SK75 0200 0000 0045 4767 3653

e-mail: info@servisjk.sk.sk

tel. číslo: 0905 722 533

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia, [Dolná 179/46, 974 01 Banská Bystrica](#)

Všeobecné ustanovenia a definície pojmov (Aktualizácia 2026)

- 1. Nákup v internetovom obchode eshop.heiko.sk môžu uskutočňovať fyzické a právnické osoby bez obmedzenia, za predpokladu, že súhlasia s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“).**
- 2. Tieto VOP upravujú najmä:**
 - proces nákupu a predaja Tovarů prostredníctvom E-shopu,
 - práva a povinnosti zmluvných strán (Predávajúceho a Kupujúceho) vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku.
- 3. Rozlíšenie Kupujúcich (Spotrebiteľ vs. Podnikateľ): Ustanovenia týchto VOP a zákonov upravujúce práva spotrebiteľa (najmä právo na odstúpenie od zmluvy**

bez uvedenia dôvodu) sa nevzťahujú na Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom.

- Ak Kupujúci v objednávke uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), berie na vedomie, že sa na neho hľadajú ako na podnikateľa a vzťah sa riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. Tejto osobe neprináležia práva spotrebiteľa podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa.
4. Odoslaním objednávky a zaškrtnutím súhlasu s VOP Kupujúci potvrdzuje, že sa s týmito podmienkami oboznámil a súhlasí s nimi.
5. Vymedzenie pojmov:
- Predávajúci: Obchodná spoločnosť Servis JK s. r. o., so sídlom: Tajovského 22, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 53259327, DIČ: 2121323710, IČ DPH: SK2121323710, ktorá prevádzkuje E-shop a pri uzatváraní zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti.
 - Kupujúci: Fyzická alebo právnická osoba, ktorá odoslaním objednávky vstúpila do obchodného vzťahu s Predávajúcim.
 - Spotrebiteľ: Fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (podľa § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka a Zákona č. 108/2024 Z. z.).
 - E-shop: Internetový obchod Predávajúceho umiestnený na doméne eshop.heiko.sk.
 - Tovar: Produkty a služby (najmä tepelné čerpadlá a príslušenstvo), ktoré sa nachádzajú v ponuke E-shopu, prípadne tovar zhotovený alebo upravený podľa osobitných požiadaviek Kupujúceho.
 - Objednávka: Elektronický úkon Kupujúceho v prostredí E-shopu, ktorý vyjadruje záväznú vôľu nakúpiť Tovar a zaplatiť zaň kúpnu cenu.
 - Cena: Celková konečná cena uvedená v Objednávke, ktorá zahŕňa cenu za Tovar, DPH (ak je aplikovateľná), recyklačné poplatky a všetky ostatné dane.
 - Dopravné: Cena za dopravu Tovarom ku Kupujúcemu, prípadne poplatky za manipuláciu, vynášku alebo iné logistické služby, ktoré si Kupujúci zvolil.

Objednávka a uzatvorenie zmluvy

1. Kúpna zmluva je uzatvorená na diaľku na základe elektronickej objednávky Kupujúceho. Právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia najmä Zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom. Ak Predávajúci a Kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu s odlišnými podmienkami, majú tieto prednosť pred VOP.

2. Popis tovaru, jeho hlavné vlastnosti, dostupnosť a konečná cena (vrátane všetkých daní) sú uvedené v E-shope pri každej položke tovaru.
3. Nákup tovaru je podmienený vytvorením objednávky, pričom Kupujúci je povinný uviesť pravdivé údaje nevyhnutné pre fakturáciu a doručenie. V prípade registrácie užívateľského konta bude Kupujúcemu doručený potvrdzujúci e-mail.
4. Odoslaním objednávky Kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP. Spracúvanie osobných údajov prebieha v súlade s nariadením GDPR a Zákomom o ochrane osobných údajov za účelom plnenia zmluvy (vybavenia objednávky). Súhlas so spracovaním na marketingové účely (newsletter) je dobrovoľný a nie je podmienkou nákupu.
5. Prihlásenie do užívateľského konta: Registrovaný Kupujúci sa pri ďalších nákupoch prihlasuje svojimi prístupovými údajmi, čím sa urýchlí proces objednávky.
6. Elektronická objednávka je platná, ak obsahuje všetky povinné údaje:
 - Identifikačné a kontaktné údaje Kupujúceho (meno, adresa, e-mail, telefón).
 - Fakturačné údaje (ak nakupuje podnikateľ: IČO, DIČ, IČ DPH).
 - Jednoznačnú špecifikáciu tovaru (názov, kód, množstvo).
 - Zvolený spôsob platby a dopravy.
7. Proces objednávania:
 - Výber tovaru: Kupujúci vkladá tovar do virtuálneho košíka kliknutím na tlačidlo „Do košíka“ alebo „Kúpiť“.
 - Košík: Kupujúci má kedykoľvek možnosť skontrolovať a meniť obsah košíka pred odoslaním objednávky.
 - Pokladňa: Po ukončení výberu Kupujúci prechádza do pokladne, kde zvolí dopravu a platbu.
8. Odoslanie objednávky (Záväzný úkon): Kupujúci odošle objednávku kliknutím na tlačidlo s označením „Objednávka s povinnosťou platby“ (alebo inou jednoznačnou formuláciou, napr. „Závazne objednať a zaplatiť“). Týmto úkonom Kupujúci potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.
9. Prijatie vs. Akceptácia objednávky (Vznik zmluvy):

- a) Automatické potvrdenie prijatia: Ihneď po odoslaní objednávky obdrží Kupujúci e-mail s predmetom „Prijatie objednávky“. Tento e-mail je len informatívny a neznamená uzavretie kúpnej zmluvy.
 - b) Akceptácia (Uzavretie zmluvy): Kúpna zmluva vzniká až momentom, keď Predávajúci overí dostupnosť tovaru a zašle Kupujúcemu e-mail s potvrdením „Objednávka bola akceptovaná/potvrdená“.
10. Ak Predávajúci nemôže objednávku akceptovať (napr. tovar sa vypredal), bezodkladne o tom informuje Kupujúceho a pokúsi sa dohodnúť na náhradnom riešení (iný tovar, vrátenie peňazí). Ak k dohode nedôjde, objednávka sa zruší.
 11. Kupujúci má právo zrušiť (stornovať) odoslanú objednávku e-mailom alebo telefonicky kedykoľvek pred jej záväznou akceptáciou Predávajúcim.
 12. Odstúpenie od zmluvy (Spotrebiteľ): Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu v zmysle Zákona č. 108/2024 Z. z. Podrobnosti a formulár na odstúpenie sú dostupné na stránke eshopu v sekcii "Odstúpenie od zmluvy".
 13. Predávajúci si vyhradzuje právo neuzavrieť zmluvu (odmietnuť objednávku), ak existuje dôvodné podozrenie, že Kupujúci uviedol nepravdivé údaje, alebo ak ide o špekulatívny nákup s cieľom ďalšieho predaja bez súhlasu Predávajúceho.
 14. Všetky dokumenty (VOP, Potvrdenie objednávky, Faktúra, Poučenie o odstúpení) sú Kupujúcemu doručované na ním zadanú e-mailovú adresu, s čím Kupujúci súhlasí.

Platobné podmienky a fakturácia

1. Ceny a mena Všetky ceny v E-shope sú konečné, uvedené v mene EURO (€) a zahŕňajú DPH (ak je Predávajúci platcom DPH), ako aj všetky ostatné povinné poplatky (napr. recyklačný poplatok), okrem nákladov na dopravu. Náklady na dopravu sú vyčíslené osobitne v nákupnom košíku pred odoslaním objednávky.

2. Spôsoby platby Kupujúci si v procese objednávky môže zvoliť jeden z nasledujúcich spôsobov úhrady:
 - Platba kartou online (CardPay/GoPay/Stripe): Okamžitá platba cez zabezpečenú platobnú bránu.
 - Bankový prevod: Kupujúci uhradí sumu na základe údajov v potvrdení objednávky (alebo zálohovej faktúry). Tovar je expedovaný až po pripísaní celej sumy na účet Predávajúceho.
 - Dobierka: Platba v hotovosti alebo kartou priamo kuriérovi pri prevzatí tovaru. (Predávajúci si vyhradzuje právo účtovať poplatok za dobierku).
 - Hotovosť pri osobnom odbere: Platba pri prevzatí tovaru v sídle spoločnosti v Banskej Bystrici.

3. Splatnosť kúpnej ceny
 - Pri bezhotovostnom prevode je kúpna cena splatná do 3 pracovných dní od uzavretia kúpnej zmluvy (akceptácie objednávky). Kupujúci je povinný uviesť správny variabilný symbol (číslo objednávky). Ak nebude platba pripísaná na účet Predávajúceho ani do 5 dní, objednávka môže byť stornovaná.
 - Pri dobierke a osobnom odbere je kúpna cena splatná pri prevzatí tovaru.

4. Ochrana pred chybami v cene Predávajúci si vyhradzuje právo odstúpiť od zmluvy (zrušiť objednávku) v prípade, ak je cena tovaru v E-shope uvedená zjavne chybne v dôsledku technickej alebo ľudskej chyby (napr. tepelné čerpadlo za 1 € alebo 0 €). V takom prípade Predávajúci bezodkladne kontaktuje Kupujúceho a pokúsi sa dohodnúť na správnej cene, inak sa zmluva považuje za neuzavretú.

5. Elektronická fakturácia Kupujúci súhlasí s tým, aby mu bol daňový doklad (faktúra) doručený elektronicky na ním uvedenú e-mailovú adresu. Tento doklad slúži zároveň ako dodací list a záručný list (pokiaľ k tovaru nie je pribalovaný samostatný záručný list výrobcu).

6. Vrátenie platieb (Dôležitá oprava podľa zákona) V prípade odstúpenia od zmluvy je Predávajúci povinný vrátiť Kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal, vrátane nákladov na dopravu (v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia).
 - Lehota: Peniaze budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.
 - Zadržanie platby: Predávajúci nie je povinný vrátiť platby skôr, ako mu je tovar doručený späť, alebo kým Kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť (podľa toho, čo nastane skôr).

- Spôsob vrátenia: Platba bude vrátená rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa strany výslovne nedohodnú inak (napr. vrátenie na bankový účet pri dobierke).
7. Vlastníctvo tovaru Tovar zostáva majetkom Predávajúceho až do úplného zaplataenia kúpnej ceny a jeho prevzatia Kupujúcim.

Dodacie podmienky

1. Spôsob a miesto dodania Predávajúci zabezpečuje dopravu tovaru spôsobom, ktorý si Kupujúci zvolil v objednávke. Miestom dodania je adresa uvedená Kupujúcim v objednávke.
 - Kuriérska preprava: Tovar je doručený pred prvé uzamykateľné dvere budovy (brána/vchod). Vynáška tovaru do bytu/domu nie je štandardne zahrnutá v cene dopravy, pokiaľ si ju Kupujúci osobitne neobjednal (ak je táto služba v ponuke).
 - Osobný odber: Je možný po potvrdení, že tovar je pripravený na výdajnom mieste Predávajúceho.
2. Dodacia lehota Predávajúci expeduje tovar v čo najkratšom možnom čase.
 - Skladový tovar: Zvyčajne do 2–5 pracovných dní od potvrdenia objednávky.
 - Tovar na objednávku (Tepelné čerpadlá): Štandardná dodacia lehota je do 20 pracovných dní, ak nie je pri produkte uvedené inak. Kupujúci berie na vedomie, že pri špecifických technológiách sa môže dodacia lehota predĺžiť z dôvodov na strane výrobcu. O každom predĺžení bude Kupujúci bezodkladne informovaný.
3. Prepravné náklady Cena dopravy je dynamická a závisí od hmotnosti, rozmerov tovaru a miesta doručenia. Presná výška dopravného je vždy vyčíslená v košíku pred záväzným odoslaním objednávky.
 - Slovensko: Platí cenník uvedený v košíku.
 - Zahraničie: Pri doručení mimo SR sú náklady kalkulované individuálne. Predávajúci si vyhradzuje právo upraviť cenu dopravy do zahraničia na základe reálnych nákladov prepravcu, o čom musí Kupujúceho vopred informovať a získať jeho súhlas.
4. Prevzatie tovaru a prechod rizika (Dôležité)

- Spotrebiteľ: Riziko straty alebo poškodenia tovaru prechádza na Kupujúceho momentom, keď on alebo ním určená tretia osoba (iná ako dopravca) tovar fyzicky prevezme. Za škody spôsobené počas prepravy zodpovedá Predávajúci.
 - Podnikateľ (B2B): Ak je Kupujúcim podnikateľ, riziko prechádza na Kupujúceho momentom odovzdania tovaru prvému dopravcovi na prepravu do miesta určenia.
5. Povinnosť kontroly zásielky Kupujúci je povinný pri prevzatí zásielky od dopravcu dôkladne skontrolovať neporušenosť obalu.
 - Zjavné poškodenie: Ak je obal viditeľne poškodený (preliačený, roztrhnutý, prelepený páskou kuriéra), Kupujúci je oprávnený zásielku neprevziať, alebo je povinný s kuriérom na mieste spísať Škodový zápis (Protokol o škode).
 - Skryté poškodenie: Kupujúcemu sa dôrazne odporúča tovar rozbaľiť a skontrolovať ihneď po prevzatí. Akékoľvek mechanické poškodenie zistené po rozbalení je nutné nahlásiť Predávajúcemu bez zbytočného odkladu (najneskôr do 24 hodín), aby mohol Predávajúci uplatniť reklamáciu u prepravcu. Neskoršie nahlásenie mechanického poškodenia môže sťažiť dokazovanie, že vada vznikla vinou prepravy.
 6. Opakované doručenie Ak z dôvodov na strane Kupujúceho (napr. neprítomnosť na adrese v dohodnutom čase) bude potrebné tovar doručovať opakovane alebo iným než dohodnutým spôsobom, je Kupujúci povinný uhradiť náklady spojené s takýmto doručovaním.
 7. Výhrada vlastníctva Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny a prevzatím tovaru.
 8. Súčinnosť Kupujúci súhlasí s poskytnutím svojich kontaktných údajov (meno, adresa, telefón a e-mail) vybranej prepravnej spoločnosti výlučne za účelom efektívneho doručenia tovaru.

Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy zo strany Predávajúceho

1. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť Objednávku alebo jej časť v prípade, ak sa Tovar už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa Tvaru a nedohodne sa s Kupujúcim na náhradnom plnení, ako i z dôvodu vypredania zásob objednaného Tvaru, alebo z dôvodu nemožnosti dodania Tvaru Kupujúcemu v lehote určenej týmito VOP a/alebo v cene uvedenej v E-shope.

2. O odstúpení od zmluvy Predávajúcim bude Kupujúci informovaný bez zbytočného odkladu formou e-mailovej správy alebo SMS správy, pričom Kupujúcim už uhradená kúpna cena alebo jej časť bude Kupujúcemu vrátená na ním oznámený bankový účet, a to najneskôr do 14 dní odo dňa, v ktorom oznámi Predávajúcemu číslo tohto bankového účtu.

Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy zo strany Kupujúceho

1. Kupujúci má právo stornovať objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením. Po záväznom potvrdení objednávky iba v prípade, že Predávajúci nespĺní dohodnuté podmienky dodania. Žiadosť o storno Kupujúci podáva písomnou formou, a to odoslaním na emailovú adresu info@servisjk.sk, s názvom v predmete správy „STORNO OBJEDNÁVKY“.
2. Ak je predaj Tovarú uskutočnený výlučne prostredníctvom internetového elektronického obchodu, je Kupujúci Spotrebiteľ oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia Tovarú. Odstúpiť od zmluvy zo strany Kupujúceho je nutné preukázateľným spôsobom (písomne, e-mailom).
3. Náklady na vrátenie Tovarú znáša Kupujúci, ktorý je povinný zabezpečiť doručenie nepoškodeného a neopotrebovaného Tovarú na adresu Predávajúceho. Právo na odstúpenie od zmluvy nemá Kupujúci Spotrebiteľ, ak bol zakúpený Tovar osobne odobratý na predajnom mieste spoločnosti, ak sa jedná o Tovar „na objednávku“, alebo bol Tovar objednaný na základe špeciálnej objednávky.
4. V prípade splnenia podmienok pre vrátenie Tovarú bude Kupujúcemu vrátená celá suma, ktorú za Tovar zaplatil bezodkladne, navyše v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia. Do vrátenej sumy sa nezapočítava cena za doručenie Tovarú Predávajúcemu.
5. V prípade stornovania potvrdenej objednávky je Kupujúci povinný uhradiť Predávajúcemu škodu vzniknutú týmto jednaním v prípade, ak v súvislosti so zaobstaraním Tovarú došlo už k vynaloženiu preukázateľných nákladov. Zmluvný storno poplatok je stanovený vo výške 20 % z ceny, min. však 15,-EUR.

6. V prípade neprevzatia Tovar alebo vrátenia Tovar Kupujúcim Spotrebiteľom po stanovenej lehote 14 dní, alebo vrátenia Tovar Kupujúcim – právnickou osobou, ak vrátenie Tovar bolo odsúhlasené Predávajúcim, bude z kúpnej sumy odpočítaný storno poplatok vo výške 20 % z ceny, min. však 15,-EUR. Prepravné náklady na dodanie Tovar sa nevracajú.
7. Predávajúci nepreberá vrátený Tovar prostredníctvom dobierkovej služby. Kupujúci v prípade vrátenia Tovar je povinný zaslať Tovar zasielateľskou spoločnosťou.
8. Tovar spolu so žiadosťou o odstúpenie s odstúpením od zmluvy zasielajte späť tak, aby bol:
 - zabalený,
 - nepoškodený a nepoužívaný,
 - kompletný (vrátane príbalových letákov a podobne),
 - spolu s dokladom o kúpe.
9. V prípade, ak Kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí Predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, odstúpenie Kupujúceho od zmluvy nebude platné a účinné a Predávajúci nebude povinný vrátiť Kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu (alebo jej časť) späť. Odstúpenie Kupujúceho rovnako nebude platné a účinné, resp. nenadobudne účinnosť, ak Kupujúci nevráti Predávajúcemu objednaný Tovar najneskôr do 7 dní od dňa, v ktorom bude Predávajúcemu doručené samotné odstúpenie od zmluvy (bez objednaného Tovar).
10. V prípade, ak odstúpenie od zmluvy Kupujúcim podľa tohto článku nebude (alebo sa nestane) platným a účinným, Predávajúci na náklady Kupujúceho vráti opätovne tovar Kupujúcemu na pôvodné miesto dodania uvedené v Objednávke.

Záruka a Reklamačný poriadok a zodpovednosť za vady

1. **Úvodné ustanovenia a legislatíva** Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so **Zákomom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom. Upravuje postup pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného v E-shope eshop.heiko.sk.**

2. **Záručná doba**
 - **Spotrebiteľ (B2C): Záručná doba je zákonom stanovená na 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru Kupujúcim.**
 - **Podnikateľ (B2B): Ak Kupujúci nakupuje tovar na IČO, zodpovednosť za vady sa riadi Obchodným zákonníkom. V tomto prípade poskytuje Predávajúci záruku v dĺžke 12 mesiacov (pokiaľ nie je v kúpnej zmluve alebo pri konkrétnom tovare dohodnuté inak).**

3. **Podmienky záruky pre Tepelné čerpadlá (Dôležité) Vzhľadom na technickú povahu tovaru (tepelné čerpadlá, klimatizácie) je nevyhnutnou podmienkou pre uplatnenie záruky preukázanie, že inštaláciu a uvedenie do prevádzky vykonala odborne spôsobilá osoba (certifikovaný chladiar/inštalatér) v súlade s platnou legislatívou. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené:**
 - **neodbornou montážou alebo uvedením do prevádzky osobou bez príslušného oprávnenia,**
 - **zanedbaním povinnej pravidelnej údržby (napr. ročné servisné prehliadky),**
 - **mechanickým poškodením tovaru po jeho prevzatí Kupujúcim,**
 - **používaním tovaru v rozpore s návodom na obsluhu alebo v nevhodných podmienkach (napr. nesprávne elektrické napätie, živelná pohroma).**

4. **Uplatnenie reklamácie Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu jedným z nasledujúcich spôsobov:**
 - **E-mailom: Zaslaním popisu vady a fotodokumentácie na info@servisjk.sk.**
 - **Poštou/Kuriérom: Zaslaním tovaru na adresu sídla Predávajúceho: Servis JK s. r. o., Tajovského 22, 974 01 Banská Bystrica.**

K reklamovanému tovaru je potrebné priložiť:

- **Doklad o kúpe (faktúru).**
 - **Vyplnený Reklamačný protokol (popis vady).**
 - **Pri tepelných čerpadlách: Protokol o odbornej montáži/spustení.**
 - ***Poznámka: Pre uplatnenie reklamácie (vady) nie je podmienkou dodanie tovaru v originálnom obale, avšak tovar musí byť zabalený tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu počas prepravy.***
-
5. **Lehoty a vybavenie reklamácie**
 - **Predávajúci vydá Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie (e-mailom) ihneď po jej prijatí.**
 - **Reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**
 - **Márne uplynutie tejto lehoty zakladá právo Spotrebiteľa od zmluvy odstúpiť a žiadať vrátenie kúpnej ceny.**

6. Spôsob vybavenia reklamácie Na základe posúdenia vady Predávajúci určí spôsob vybavenia:
- Oprava: Ak je vada odstrániteľná.
 - Výmena: Ak je vada neodstrániteľná alebo ak by náklady na opravu boli neprimerané.
 - Vrátenie ceny / Zľava: Ak sa vada vyskytuje opakovane alebo ju nemožno odstrániť.
7. Náklady na reklamáciu
- Oprávnená reklamácia: Všetky náklady spojené s uplatnením oprávnenej reklamácie (poštovné, preprava od zákazníka k nám) znáša Predávajúci.
 - Neoprávnená reklamácia: Predávajúci tovar vráti Kupujúcemu s odborným stanoviskom, prečo vada nespadá pod záruku. Predávajúci si nebude účtovať žiadne poplatky za vybavenie neoprávnenej reklamácie (tzv. diagnostiku), nakoľko to zákon pri spotrebiteľoch neumožňuje.
8. Odlišnosť od vrátenia tovaru (Odstúpenie od zmluvy) Tento reklamačný poriadok rieši zodpovednosť za vady (pokazený tovar). Právo na vrátenie tovaru bez udania dôvodu do 14 dní (odstúpenie od zmluvy) sa riadi samostatným článkom týchto VOP. Pri vrátení tovaru do 14 dní (nie reklamácií) zodpovedá Kupujúci za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru (napr. poškrábaný kryt, chýbajúce príslušenstvo).