

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti LASERCUT s.r.o.

*Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok
Prevádzkovateľa.*

Článok I.

Úvodné ustanovenia a rozsah pôsobnosti

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok uplatňuje spoločnosť LASERCUT s.r.o., so sídlom Gogol'ova 326/18, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 55 033 130, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 168380/B, ktorá prevádzkuje online objednávkovú platformu dostupnú na webovom sídle <https://lasercut.parts> (ďalej len „Prevádzkovateľ“), pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa ňou zhotovených Diel, predaného Tvaru, vykonanej Montáže a iných poskytnutých služieb. Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky a postup uplatňovania práv zo zodpovednosti za vady podľa právnych predpisov a Zmluvy, ako aj práv zo záruky, ak ju Prevádzkovateľ osobitne poskytol.
- 1.2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje najmä na:
 - a) Dielo - kovový diel, polotovár alebo iný výrobok zhotovený podľa individuálnych požiadaviek a Technickej dokumentácie Zákazníka, najmä laserovým rezaním, ohýbaním, zvaraním, CNC obrábaním, povrchovou úpravou alebo inou dohodnutou technologickou operáciou;
 - b) Tovar - hotový kovový výrobok alebo iná hnutelná vec predávaná prostredníctvom E-shopu, ktorá sa nezhotovuje podľa individuálnej Technickej dokumentácie Zákazníka; a
 - c) Montáž alebo inú doplnkovú službu, ak bola výslovne objednaná a tvorí súčasť Zmluvy.
- 1.3. Ťažiskom tohto Reklamačného poriadku sú reklamácie Diela zhotoveného podľa individuálnej Technickej dokumentácie Zákazníka a reklamácie hotového Tvaru predávaného prostredníctvom E-shopu. Osobitné ustanovenia o Montáži alebo inom plnení vykonávanom na mieste sa použijú len vtedy, ak bola takáto služba výslovne objednaná a tvorí súčasť konkrétnej Zmluvy.
- 1.4. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP. Pojmy s veľkým začiatčným písmenom, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku osobitne vymedzené, majú význam podľa VOP.
- 1.5. Ak je Zákazníkom Spotrebiteľ, právny vzťah sa spravuje najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zákonné práva Spotrebiteľa nemožno týmto Reklamačným poriadkom vylúčiť ani obmedziť.
- 1.6. Ak je Zákazníkom Podnikateľ, práva a povinnosti zo zodpovednosti za vady sa spravujú najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, príslušnou Zmluvou, VOP a týmto Reklamačným poriadkom.
- 1.7. Ak je Zmluva o dielo na zhotovenie hnutelnej veci na zákazku spotrebiteľskou zmluvou, vzťahuje sa na ňu podľa § 648 Občianskeho zákonníka úprava spotrebiteľskej kúpnej zmluvy podľa § 613 až 626 Občianskeho zákonníka.

Článok II.

Zodpovednosť Prevádzkovateľa za vady

- 2.1. Rozsah zodpovednosti Prevádzkovateľa za vady sa určuje podľa povahy objednaného plnenia:
 - a) pri Diele Prevádzkovateľ zodpovedá za riadne vykonanie objednaných výrobných alebo technologických operácií a za to, že Dielo pri odovzdaní zodpovedá Zmluve o dielo, Technickej dokumentácii, Technickej špecifikácii, dohodnutým toleranciam, zvolenému materiálu a ďalším výslovne dohodnutým parametrom;

- b) pri Tovare Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že Tovar pri Dodaní zodpovedá Kúpnej zmluve, jeho opisu, druhu, množstvu, kvalite, funkčnosti, bezpečnosti a ďalším dohodnutým alebo zákonom vyžadovaným vlastnostiam; a
 - c) pri Montáži alebo inej doplnkovej službe Prevádzkovateľ zodpovedá za jej vykonanie v dohodnutom rozsahu a riadnym odborným spôsobom.
- 2.2. Pri Diele zhotovenom podľa Technickej dokumentácie Zákazníka je predmetom záväzku Prevádzkovateľa vykonanie výslovne dohodnutých výrobných alebo technologických operácií. Ak nebolo výslovne dohodnuté inak, Prevádzkovateľ neposkytuje projektové ani konštrukčné riešenie a neposudzuje správnosť technických výpočtov, funkčnosť Diela, jeho kompatibilitu s inými prvkami ani vhodnosť Zákazníkom zvoleného materiálu alebo Diela na účel zamýšľaný Zákazníkom. Za správnosť týchto podkladov a rozhodnutí zodpovedá Zákazník.
- 2.3. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vadu alebo nefunkčnosť Diela v rozsahu, v akom bola spôsobená nesprávnou, neúplnou alebo nejednoznačnou Technickou dokumentáciou, nevhodným konštrukčným riešením, technickým výpočtom, pokynom alebo materiálom zvoleným alebo dodaným Zákazníkom, ak ich nevhodnosť nemohol zistiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti alebo ak na ňu Zákazníka riadne upozornil a Zákazník na ich použitie trval. Tým nie je dotknutá zodpovednosť Prevádzkovateľa za chybu pri výrobe, použitie iného než dohodnutého materiálu, odchýlku od Technickej špecifikácie ani za nesplnenie povinnosti upozorniť na zjavnú nevhodnosť podkladov, pokynov alebo materiálu.
- 2.4. Pri Diele sa existencia vady posudzuje predovšetkým porovnaním skutočne dodaného Diela s obsahom Zmluvy o dielo, Technickou dokumentáciou, Technickou špecifikáciou príslušnej Objednávky a výslovne dohodnutými výrobnými alebo technologickými operáciami. Podľa povahy Objednávky sa posudzuje najmä:
- a) geometria, tvar a počet kusov Diela;
 - b) rozmery, mierka a výslovne určené kritické rozmery;
 - c) dohodnuté výrobné tolerancie;
 - d) druh, trieda a hrúbka materiálu, ak boli v Objednávke alebo Technickej špecifikácii určené;
 - e) kvalita a výsledok laserového rezu vrátane vykonania otvorov, výrezov, obrysov, označenia alebo gravírovania, ak boli objednané;
 - f) výsledok ohýbania, zvarovania, CNC obrábania, vŕtania, brúsenia, povrchovej úpravy alebo inej objednanej technologickej operácie;
 - g) vzájomná zhoda jednotlivých kusov pri opakovanej alebo sériovej výrobe v rozsahu dohodnutých tolerancií; a
 - h) ďalšie vlastnosti Diela, ktoré boli výslovne dohodnuté v Zmluve, Technickej dokumentácii alebo Technickej špecifikácii.
- 2.5. Ak Technická dokumentácia neurčuje výrobné tolerancie, použijú sa tolerancie podľa príslušnej technickej normy uvedenej v Zmluve alebo Technickej špecifikácii. Ak takáto norma nebola určená, použijú sa tolerancie obvyklé pre príslušný materiál, výrobnú technológiu a druh Diela.
- 2.6. Za vadu sa nepovažuje odchýlka, technologická stopa alebo prirodzená vlastnosť materiálu, ktorá neprekračuje dohodnuté tolerancie a zodpovedá povahe použitého materiálu a objednanej výrobnéj technológii. Najmä pri laserovom rezaní sa vlastnosti reznej hrany, tepelne ovplyvnenej oblasti, otrepov alebo farebných zmien posudzujú s prihliadnutím na druh a hrúbku materiálu, použitú technológiu a výslovne dohodnuté požiadavky na výsledok. Tým nie sú dotknuté kogentné práva Spotrebiteľa ani zodpovednosť Prevádzkovateľa za nesúlad Diela so Zmluvou.
- 2.7. Prevádzkovateľ vykonáva kontrolu Diela v rozsahu zodpovedajúcom dohodnutým výrobným operáciám, Technickej špecifikácii a obvyklej výrobnéj praxi. Osobitné meranie,

skúšanie, protokolovanie, certifikácia alebo kontrola podľa špecifickej technickej normy sa vykoná len vtedy, ak bola takáto služba objednaná a Prevádzkovateľ ju výslovne potvrdil.

Článok III.

Okolnosti, za ktoré Prevádzkovateľ nezodpovedá

- 3.1. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vadu v rozsahu, v akom bola spôsobená najmä:
 - a) nesprávnou, neúplnou alebo nejednoznačnou Technickou dokumentáciou, chybnými rozmermi, mierkou, jednotkami, toleranciami alebo inými údajmi poskytnutými Zákazníkom;
 - b) nevhodným konštrukčným riešením, technickým výpočtom alebo materiálom zvoleným alebo dodaným Zákazníkom, ak Prevádzkovateľ splnil povinnosť upozorniť na zjavnú nevhodnosť, ktorú pri vynaložení odbornej starostlivosti zistil alebo musel zistiť;
 - c) dodržaním nevhodného pokynu Zákazníka, ak Prevádzkovateľ na jeho nevhodnosť riadne upozornil a Zákazník na jeho dodržaní trval, alebo ak nevhodnosť pokynu nebolo možné pri vynaložení odbornej starostlivosti zistiť;
 - d) nesprávnym používaním, skladovaním, prepravou, ďalším spracovaním, montážou, inštaláciou, údržbou alebo opravou vykonanou Zákazníkom alebo treťou osobou;
 - e) neoprávneným zásahom, úpravou alebo mechanickým poškodením po prechode nebezpečenstva škody na Zákazníka;
 - f) bežným opotrebením primeraným povahe a spôsobu používania Diela alebo Tovarú;
 - g) používaním Diela alebo Tovarú v rozpore s jeho určením, Technickou dokumentáciou, návodom alebo bezpečnostnými pokynmi; alebo
 - h) inou okolnosťou, za ktorú Prevádzkovateľ podľa všeobecne záväzných právnych predpisov nezodpovedá.
- 3.2. Technické posúdenie (Review) slúži na overenie technologickej uskutočniteľnosti zhotovenia Diela. Ak nebolo výslovne dohodnuté inak, nezahŕňa kontrolu správnosti konštrukčného riešenia, technických výpočtov, funkčnosti Diela, compatibility s inými prvkami ani vhodnosti Diela alebo zvoleného materiálu na účel zamýšľaný Zákazníkom.
- 3.3. Ak Zákazník schválil Kontrolnú vzorku, prihliada sa pri posudzovaní reklamácie na vlastnosti, ktoré boli na vzorke zjavné a ktoré Zákazník výslovne akceptoval. Tým nie sú dotknuté práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti za skryté vady ani za vady, ktoré nebolo možné pri primeranej kontrole vzorky zistiť.
- 3.4. Ustanovenia tohto článku sa voči Spotrebiteľovi použijú iba v rozsahu dovoľenom kogentnými ustanoveniami právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Článok IV.

Uplatnenie reklamácie

- 4.1. Zákazník môže reklamáciu uplatniť najmä:
 - a) prostredníctvom Platformy alebo kontaktného formulára, ak je príslušná funkcia dostupná;
 - b) elektronickou poštou na kontaktnú e-mailovú adresu Prevádzkovateľa zverejnenú na Platforme;
 - c) písomne na adresu sídla Prevádzkovateľa;
 - d) osobne v prevádzkarni Prevádzkovateľa, ak je prijatie reklamácie vzhľadom na povahu reklamovaného plnenia možné; alebo
 - e) iným preukázateľným spôsobom, ktorý umožňuje zistiť obsah reklamácie, identifikovať Zákazníka a reklamované plnenie.
- 4.2. Zákazník môže na uplatnenie reklamácie použiť aj formulár „Reklamačný protokol“, ktorý je dostupný na stiahnutie na webovom sídle <https://lasercut.parts>. Použitie Reklamačného protokolu je dobrovoľné a nie je podmienkou riadneho uplatnenia reklamácie.

- 4.3. Reklamácia bude posúdená aj vtedy, ak ju Zákazník uplatní iným spôsobom, než je uvedené v bodoch 4.1. a 4.2. tohto Reklamačného poriadku, za predpokladu, že z jej obsahu možno určiť plnenie, ktorého sa reklamácia týka, a vytýkanú vadu.
- 4.4. V reklamáci sa odporúča uviesť najmä:
- a) meno a priezvisko alebo obchodné meno Zákazníka a kontaktné údaje;
 - b) číslo Objednávky, faktúry, Dodacieho listu alebo iný údaj umožňujúci identifikovať Zmluvu;
 - c) označenie reklamovaného Diela, Tvaru alebo služby;
 - d) dátum Dodania alebo prevzatia;
 - e) presný a zrozumiteľný opis vady a okolností, za ktorých sa prejavuje;
 - f) pri Diele podľa možnosti označenie dotknutého DXF súboru, výkresu, pozície alebo kusu, údaj o nameranej odchýlke, ak je predmetom reklamácie rozmer alebo tolerancia, a označenie konkrétnej technologickej operácie, ktorej sa reklamácia týka;
 - g) podľa možnosti fotografie, videozáznam, merací protokol alebo inú dokumentáciu, ktorá môže uľahčiť posúdenie vady; a
 - h) právo zo zodpovednosti za vady, ktoré Zákazník uplatňuje, ak ho vzhľadom na príslušné právne predpisy môže zvoliť.
- 4.5. Nepoužitie Reklamačného protokolu, nepredloženie dokladu o kúpe alebo neposkytnutie odporúčanej dokumentácie samo osebe nebráni riadnemu uplatneniu reklamácie, ak možno existenciu Zmluvy a reklamované plnenie preukázať alebo spoľahlivo identifikovať iným spôsobom.
- 4.6. Ak je Zákazníkom Spotrebiteľ, vadu môže vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni Prevádzkovateľa, u inej osoby, o ktorej ho Prevádzkovateľ riadne informoval, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla, prípadne na inej adrese oznámenej Spotrebiteľovi. Ak Prevádzkovateľ odoprie prijať poštovú zásielku, ktorou Spotrebiteľ vytkol vadu, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia.

Článok V.

Súčinnosť pri preskúmaní reklamácie

- 5.1. Zákazník je povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi primeranú súčinnosť potrebnú na preskúmanie vytýkanej vady a určenie jej príčiny.
- 5.2. Podľa povahy reklamovaného plnenia môže byť potrebné najmä doručiť Dielo alebo Tovar Prevádzkovateľovi, umožniť jeho obhliadku, poskytnúť relevantnú Technickú dokumentáciu, fotografie, videozáznamy alebo merania, prípadne umožniť vykonanie odborného posúdenia, kontrolného merania alebo primeranej funkčnej skúšky, ak je vzhľadom na povahu plnenia relevantná.
- 5.3. Pri reklamáci Diela sa Zákazníkovi odporúča zachovať reklamované kusy v stave umožňujúcom objektívne posúdenie vady a bez predchádzajúcej dohody s Prevádzkovateľom ich ďalej neupravovať, neopravovať ani nespracúvať, ak by tým mohlo dôjsť k zmareniu alebo podstatnému sťaženiu posúdenia reklamácie. Toto ustanovenie neobmedzuje povinnosť Zákazníka vykonať primerané opatrenia na zabránenie vzniku alebo zväčšeniu škody.
- 5.4. Ak je Zákazníkom Spotrebiteľ a Prevádzkovateľ zodpovedá za vadu, odstránenie vady sa uskutoční bezplatne, na náklady Prevádzkovateľa a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi v rozsahu ustanovenom zákonom.

Článok VI.

Osobitné pravidlá pre Spotrebiteľa

- 6.1. Prevádzkovateľ zodpovedá Spotrebiteľovi za vadu predanej veci, ktorú mala vec v čase Dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od Dodania, ak zákon neustanovuje dlhšiu dobu. Pri spotrebiteľskej Zmluve o zhotovení hnutelnej veci na zákazku sa podľa § 648

Občianskeho zákonníka použije úprava spotrebiteľskej kúpnej zmluvy podľa § 613 až 626 Občianskeho zákonníka.

- 6.2. Po prvom odstránení vady opravou sa doba zodpovednosti za vady predĺži o 12 mesiacov v rozsahu a za podmienok ustanovených Občianskym zákonníkom. Toto predĺženie sa uplatní len raz bez ohľadu na počet ďalších opráv.
- 6.3. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len vtedy, ak vytkne vadu do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia príslušnej doby zodpovednosti za vady podľa zákona.
- 6.4. Ak Prevádzkovateľ zodpovedá za vadu, Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady opravou alebo výmenou, pokiaľ zvolený spôsob nie je nemožný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil Prevádzkovateľovi neprimerané náklady s prihliadnutím na všetky okolnosti.
- 6.5. Pred odstránením vady Prevádzkovateľ informuje Spotrebiteľa o jeho práve vybrať si medzi opravou a výmenou a o predĺžení doby zodpovednosti za vady po prvom odstránení vady opravou, ak sa toto predĺženie podľa zákona uplatňuje.
- 6.6. Prevádzkovateľ môže odstránenie vady odmietnuť, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si s prihliadnutím na všetky okolnosti vyžadovali neprimerané náklady.
- 6.7. Prevádzkovateľ odstráni vadu v primeranej lehote po jej vytknutí Spotrebiteľom, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi. Oznámená lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Prevádzkovateľ nemôže ovplyvniť; dôkazné bremeno o existencii takého objektívneho dôvodu znáša Prevádzkovateľ. Ak Prevádzkovateľ vadu neodstráni opravou alebo výmenou alebo odmietne odstránenie vady podľa bodu 6.6., Spotrebiteľ má za podmienok ustanovených § 624 Občianskeho zákonníka právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo odstúpiť od Zmluvy.
- 6.8. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny alebo môže odstúpiť od Zmluvy najmä vtedy, ak:
 - a) Prevádzkovateľ vadu neodstránil opravou alebo výmenou v súlade so zákonom;
 - b) Prevádzkovateľ odmietol vadu odstrániť;
 - c) sa rovnaká vada prejaví napriek oprave alebo výmene;
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od Zmluvy; alebo
 - e) Prevádzkovateľ vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi.
- 6.9. Zľava z ceny musí byť primeraná rozdielu medzi hodnotou vadného plnenia a hodnotou, ktorú by plnenie malo bez vady.
- 6.10. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Zmluvy z dôvodu vady, ak je vada zanedbateľná. Na rozdelenie dôkazného bremena a ostatné podmienky odstúpenia sa použijú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka.
- 6.11. Ak Spotrebiteľ oprávnené odstúpi od Zmluvy z dôvodu vady, vzájomné vrátenie plnení sa uskutoční spôsobom a v lehotách ustanovených Občianskym zákonníkom.

Článok VII.

Osobitné pravidlá pre Podnikateľa

- 7.1. Podnikateľ je povinný Dielo alebo Tovar prezrieť alebo zabezpečiť jeho prehliadku podľa možnosti čo najskôr po odovzdaní alebo Dodaní, s prihliadnutím na povahu plnenia a spôsob jeho použitia.
- 7.2. Podnikateľ je povinný oznámiť Prevádzkovateľovi zistenú vadu bez zbytočného odkladu po tom, ako ju zistil alebo ju pri vynaložení odbornej starostlivosti mohol zistiť, a to v lehotách ustanovených Obchodným zákonníkom, prípadne v dohodnutej záručnej dobe, ak bola poskytnutá záruka za akosť.

- 7.3. Pri Diele sa existencia vady posudzuje najmä podľa Zmluvy o dielo, Technickej dokumentácie, Technickej špecifikácie, dohodnutých tolerancií, druhu a vlastností materiálu a dohodnutých výrobných alebo technologických operácií.
- 7.4. Práva Podnikateľa z väd Diela alebo Tovarů sa určujú podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka s prihliadnutím najmä na povahu vady a na to, či vada predstavuje podstatné alebo nepodstatné porušenie Zmluvy.
- 7.5. Podľa povahy vady a splnenia zákonných podmienok môže Podnikateľ požadovať najmä odstránenie vady, dodanie chýbajúceho plnenia, primeranú zľavu z ceny alebo odstúpenie od Zmluvy, ak sú splnené zákonné podmienky.
- 7.6. Ak ide o Dielo, pri ktorom vzhľadom na jeho individuálnu povahu nie je výmena alebo náhradné zhotovenie primerane možné, zvolí sa iný právny prostriedok zodpovedajúci povahe vady a príslušným ustanoveniam Obchodného zákonníka.

Článok VIII.

Osobitné ustanovenia pre Montáž a plnenie vykonávané na mieste

- 8.1. Tento článok sa použije len vtedy, ak bola súčasťou konkrétnej Zmluvy výslovne objednaná Montáž, inštalácia, zostavenie, osadenie, nastavenie, skúšobné spustenie, uvedenie Tovarů do prevádzky alebo iné dohodnuté plnenie vykonávané Prevádzkovateľom na mieste. Samotná skutočnosť, že Tovar je určený na montáž, zabudovanie alebo použitie spolu s iným zariadením, neznamena, že Montáž je súčasťou Zmluvy.
- 8.2. Pri reklamácií podľa tohto článku sa podľa povahy plnenia odporúča uviesť označenie Tovarů alebo výrobku, číslo Objednávky, miesto vykonania Montáže, opis vytýkaného nedostatku a, ak bol Tovarů pridelený osobitný identifikátor alebo výrobné číslo a je to pre posúdenie relevantné, aj tento údaj.
- 8.3. Ak bol v súvislosti s konkrétnou Zmluvou vyhotovený Protokol o odovzdaní a uvedení zariadenia do prevádzky alebo iný odovzdávací či montážny protokol, pri posudzovaní reklamácie sa prihliada aj na jeho obsah. Podpis protokolu bez výhrad nepredstavuje vzdanie sa práv Zákazníka zo zodpovednosti za skryté vady ani za vady, ktoré nebolo možné pri odovzdaní primerane zistiť.
- 8.4. Ak Montáž alebo iné plnenie podľa bodu 8.1 vykonal Prevádzkovateľ alebo osoba konajúca na jeho zodpovednosť, Prevádzkovateľ zodpovedá za jeho riadne vykonanie v rozsahu dohodnutom v Zmluve. Vo vzťahu k Spotrebiteľovi sa nesprávna Montáž považuje za vadu Tovarů v prípadoch a rozsahu ustanovenom Občianskym zákonníkom.
- 8.5. Ak by ďalšie používanie reklamovaného Tovarů alebo výsledku Montáže mohlo viesť k zväčšeniu vady, vzniku škody alebo bezpečnostnému riziku, Zákazník je povinný prijať primerané opatrenia na zabránenie vzniku alebo zväčšeniu škody a bez zbytočného odkladu informovať Prevádzkovateľa.
- 8.6. Ak povaha, rozmery, hmotnosť alebo spôsob zabudovania Tovarů objektívne podstatne sťažujú jeho doručenie Prevádzkovateľovi, môže sa reklamácia po dohode so Zákazníkom preskúmať obhliadkou v mieste, kde sa Tovarů nachádza. Toto ustanovenie nezakladá všeobecnú povinnosť Prevádzkovateľa vykonávať servisný zásah alebo obhliadku na mieste, ak takáto povinnosť nevyplýva zo Zmluvy alebo zo zákona.

Článok IX.

Poškodenie pri preprave

- 9.1. Zákazníkovi sa odporúča pri prevzatí Diela alebo Tovarů skontrolovať najmä neporušenosť obalu, počet balení a zjavné poškodenie zásielky.
- 9.2. Ak Zákazník zistí poškodenie zásielky alebo obalu, odporúča sa uviesť výhradu v prepravnom alebo Dodacom liste, vyhotoviť fotodokumentáciu a bez zbytočného odkladu informovať Prevádzkovateľa.

- 9.3. Ak je Zákazníkom Spotrebiteľ, nevykonanie kontroly pri prevzatí, neuvedenie výhrady voči dopravcovi ani nepodpísanie zápisu o poškodení zásielky samo osebe nespôsobuje zánik ani obmedzenie jeho zákonných práv voči Prevádzkovateľovi.

Článok X.

Prijatie, preskúmanie a vybavenie reklamácie

- 10.1. Prevádzkovateľ reklamáciu zaeviduje a preskúma bez zbytočného odkladu. Ak je to potrebné, môže Zákazníka vyzvať na primerané doplnenie informácií alebo poskytnutie súčinnosti nevyhnutnej na objektívne posúdenie vady.
- 10.2. Spotrebiteľovi poskytne Prevádzkovateľ bezodkladne po vytknutí vady písomné potvrdenie o vytknutí vady. V potvrdení uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Prevádzkovateľ nemôže ovplyvniť.
- 10.3. Prevádzkovateľ je oprávnený reklamované plnenie preskúmať, vykonať primerané kontrolné meranie, odborné posúdenie alebo funkčnú skúšku, ak je relevantná, a pri Diele porovnať skutočné vyhotovenie najmä s Technickou dokumentáciou, Technickou špecifikáciou a dohodnutými toleranciami príslušnej Objednávky.
- 10.4. O výsledku reklamácie Prevádzkovateľ informuje Zákazníka preukázateľným spôsobom, najmä elektronickou poštou, prostredníctvom Platformy alebo písomne.
- 10.5. Reklamácia môže byť podľa povahy prípadu a právneho režimu Zákazníka vybavená najmä:
- a) odstránením vady opravou;
 - b) výmenou, ak je výmena možná a nevyžadovala by si v porovnaní s iným spôsobom odstránenia vady neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti;
 - c) novým zhotovením alebo dodaním chýbajúcej časti plnenia, ak to vyplýva zo zákona alebo dohody Zmluvných strán;
 - d) primeranou zľavou z ceny;
 - e) vrátením ceny po oprávnenom odstúpení od Zmluvy;
 - f) iným zákonom dovoľeným spôsobom dohodnutým so Zákazníkom; alebo
 - g) odôvodneným odmietnutím zodpovednosti za vadu.
- 10.6. Ak Prevádzkovateľ odmietne zodpovednosť za vadu Spotrebiteľa, dôvody odmietnutia mu písomne oznámi. Tým nie je dotknuté právo Spotrebiteľa preukázať zodpovednosť Prevádzkovateľa znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou v rozsahu ustanovenom zákonom a vadu opätovne vytknúť.

Článok XI.

Zákonná zodpovednosť za vady a záruka

- 11.1. Zákonná zodpovednosť Prevádzkovateľa za vady nie je totožná so zárukou za akosť ani so spotrebiteľskou zárukou.
- 11.2. Prevádzkovateľ poskytuje záruku nad rámec zákonnej zodpovednosti za vady iba vtedy, ak ju výslovne poskytol v záručnom liste, Akceptácii objednávky, opise Tovarů alebo inom dokumente, v ktorom sú uvedené jej podmienky, rozsah a doba trvania.
- 11.3. Ak bola Spotrebiteľovi poskytnutá spotrebiteľská záruka, táto záruka nemá vplyv na jeho zákonné práva zo zodpovednosti Prevádzkovateľa za vady.

Článok XII.

Náklady súvisiace s reklamáciou

- 12.1. Ak je reklamácia Spotrebiteľa oprávnená, náklady spojené s odstránením vady znáša Prevádzkovateľ v rozsahu ustanovenom príslušnými právnymi predpismi.

- 12.2. Spotrebiteľ má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady v rozsahu a za podmienok ustanovených Občianskym zákonníkom.
- 12.3. Vo vzťahu k Podnikateľovi sa náklady súvisiace s reklamáciou a uplatnením práv z väd posudzujú podľa príslušnej Zmluvy, VOP a Obchodného zákonníka.

Článok XIII.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 13.1. Ak Spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že Prevádzkovateľ porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu.
- 13.2. Ak Prevádzkovateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej doručenia, Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
- 13.3. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je najmä Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27, e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk.
- 13.4. Spotrebiteľ sa môže obrátiť aj na iný oprávnený subjekt alternatívneho riešenia sporov zapísaný v aktuálnom zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ak je tento subjekt príslušný na riešenie daného sporu.
- 13.5. Právo podať návrh na alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu podľa tohto článku nemá Zákazník, ktorý pri uzatváraní a plnení Zmluvy koná ako Podnikateľ.

Článok XIV.

Ochrana osobných údajov

- 14.1. Osobné údaje poskytnuté v súvislosti s reklamáciou Prevádzkovateľ spracúva v rozsahu potrebnom najmä na prijatie, evidenciu, posúdenie a vybavenie reklamácie, komunikáciu so Zákazníkom, splnenie zákonných povinností a ochranu právnych nárokov.
- 14.2. Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany osobných údajov zverejnených na Platforme.

Článok XV.

Záverečné ustanovenia

- 15.1. Tento Reklamačný poriadok sa vykladá a uplatňuje spoločne s VOP Prevádzkovateľa.
- 15.2. Ak je niektoré ustanovenie tohto Reklamačného poriadku v rozpore s kogentným ustanovením právneho predpisu na ochranu Spotrebiteľa, použije sa príslušné ustanovenie právneho predpisu.
- 15.3. Prevádzkovateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať najmä z dôvodu zmeny právnych predpisov, poskytovaných plnení alebo technického riešenia Platformy. Nové znenie zverejní na Platforme najmenej 15 dní pred nadobudnutím jeho účinnosti, ak všeobecne záväzný právny predpis neustanovuje inú lehotu. Zmena sa nepoužije spätne v neprospech Zákazníka na práva vzniknuté zo Zmluvy uzatvorenej pred účinnosťou nového znenia, ak všeobecne záväzný právny predpis neustanovuje inak.
- 15.4. Aktuálne znenie Reklamačného poriadku je zverejnené na webovom sídle <https://lasercut.parts> spôsobom umožňujúcim jeho uloženie a reprodukcie.
- 15.5. Formulár „Reklamačný protokol“ je dostupný na stiahnutie na webovom sídle <https://lasercut.parts>. Jeho použitie je dobrovoľné a neobmedzuje právo Zákazníka uplatniť reklamáciu iným spôsobom podľa článku IV tohto Reklamačného poriadku.
- 15.6. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 06.09.2026.

