

Reklamačný poriadok - eshop

Milí zákazníci,

veľmi nás teší, že máte radi naše zariadenia a služby.

Tento dokument, reklamačný poriadok (ďalej len „*reklamačný poriadok*“) upravuje pravidlá pri uplatnení reklamácie vrátane odkazu na alternatívne riešenie sporov vzniknutých zo vzťahu medzi spoločnosťou WESTech, spol. s r.o., IČO: 35 796 111, so sídlom: Galvaniho 16130/7B, 821 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 22493/B ako prevádzkovateľom sietí predajní iStores, Apple Premium Partner a zákazníkmi (ďalej len ako „*predávajúci*“ alebo „*obchodník*“). Zariadenia a služby, ktoré ponúkame môžete nájsť na našom e-shope www.istores.sk, alebo priamo v našich kamenných predajniach.

Tento Reklamačný poriadok je účinný od 01.10.2026.

Reklamačný poriadok

Aké informácie sa v ňom dozviete?

1. Úvodné ustanovenia	- základné informácie o predávajúcom
2. Záruka, záručné podmienky	- záručná lehota, postup uplatnenia záruky, zákonné predĺženie záruky po oprave tovaru
3. Uplatnenie reklamácie	- spôsoby, miesta uplatnenia reklamácie
4. Vybavenie reklamácie	- možné spôsoby vybavenia reklamácie
5. Reklamačné konanie	- určenie dátumu začatia konania, protokol o vybavení reklamácie
6. Prevzatie reklamovanej veci	- povinnosť kupujúceho prevziať reklamovanú vec
7. Alternatívne riešenie sporov	- v prípade spotrebiteľov možnosť ARS

1. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv v prípade ak je kupujúci spotrebiteľom. V prípade ak si reklamáciu uplatní podnikateľ predávajúci nie je viazaný príslušnými lehotami v zmysle zák. č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „zákon“) ako aj Občianskeho zákonníka. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľovi. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.
2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy/zmluvy o dielo a Obchodných podmienok predávajúceho.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim u predávajúceho:

Obchodné meno: WESTech, spol. s r.o.

reg.: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 22493/B

Sídlo: Galvaniho 16130/7B, 821 04 Bratislava

IČO: 35 796 111

DIČ: 2020245557
IČ DPH: SK2020245557.

4. Kupujúcim spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
5. Kupujúcim je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá v súvislosti s kúpnu zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
6. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.
7. Zmluvou uzatvorenou na diaľku je zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
8. Kúpnu zmluvou je zmluva, predmetom ktorej je predaj a kúpa tovaru.
9. Zmluvou o dielo je na účely týchto obchodných podmienok zmluva, predmetom ktorej je poskytnutie služieb spočívajúcich v oprave/úprave veci.
10. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru kupujúci prejavuje súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami.
11. Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
 - a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
 - b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
 - c) tovar dodáva opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.
12. Orgánom dozor, okrem orgánov uvedených v § 26 ods. 1 zákona, je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozská 32, P.O.BOX 5
820 07 Bratislava 27
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
tel. č.: 02/58272 172, 02/58272 104
fax č.: 02/ 58272 170.
13. Tovar zakúpený u predávajúceho možno reklamovať v 2 prípadoch:
 - a. Reklamácia v rámci záručnej doby,
 - b. Reklamácia v množstve, druhu, ceny a pod.

2. Záruka, záručné podmienky

1. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady vo vzťahu ku kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľ, sa riadi § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, so zohľadnením platnosti všeobecného ustanovenia § 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
2. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. 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.
4. Záručná doba začína plynúť v deň prevzatia tovaru, pokiaľ niektoré ustanovenia Zmluvy o obchodných vzťahoch, VOP alebo tohto Reklamačného poriadku neustanovujú inak.

5. Do záručnej doby sa nezapočítava doba, ktorá uplynie od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia. Záručná doba tovaru opraveného prípadne vymeneného na základe uplatnenej reklamácie dobieha podľa záruky pôvodného tovaru a to aj v prípade, keď došlo v rámci reklamačného poriadku k vybaveniu reklamácie výmenou tovaru s iným sériovým číslom.
6. V prípade, že je kupujúcim podnikateľ, zmluvné strany sa v súlade s § 429 ods. 2 Obch. zák. dohodli na záručnej dobe 12 mesiacov.
7. Pre Tovar zakúpený po 31.07.2026 platí, že po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci podľa odseku 2 predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady veci sa predlži len raz bez ohľadu na počet opráv veci.
8. V prípade zmluvy o dielo predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava pri prevzatí veci, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Predávajúci taktiež zodpovedá za vady, ktorá sa má opraviť alebo nevhodnosť pokynov spotrebiteľa, ak ho na vadnosť veci alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
9. Záručná doba na poskytnuté služby je 3 mesiace.
10. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
11. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
12. Záručným listom je doklad o kúpe - faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
13. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
14. Od okamihu odovzdania tovaru na prepravu dopravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu dopravca. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby kupujúci alebo ním poverená osoba pri preberaní tovaru skontrolovala, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné odmietnuť prevzatie tovaru a spísať s dopravcom záznam alebo prevziať tovar a priamo na mieste spísať s dopravcom (slovenskou poštou, kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Vrátený tovar okamžite nahradíme odoslaním nového.
15. V prípade, že kupujúci zistí poškodenie tovaru alebo inú vadu až po jeho prevzatí, je potrebné túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na reklamacie@istores.sk.
16. V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.
17. Pri osobnom prevzatí tovaru je kupujúci oprávnený si predávanú vec prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo predávanej veci alebo mechanické poškodenie veci zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávanej veci.
18. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
 - a. mechanickým poškodením tovaru,
 - b. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
 - c. neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - d. nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
 - e. prírodnými živlami alebo vyššou mocou.
19. Pri tovare typu softvér sa záruka vzťahuje výhradne na fyzickú čitateľnosť inštalačných médií. Okamihom odstránenia ochranných prostriedkov (fólií, pečatí, otvorenie obálky, a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softvérového produktu a akceptuje licenčné ujednania výrobcu softvéru. Tento druh tovaru už nie je možné vrátiť predávajúcemu.
20. Na spotrebný materiál (farbiace pásy, tonery, tryskové hlavy, batérie a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka (len na funkčné závady), a to i keď je súčasťou tlačiarne, na ktorej je záruka dlhšia. V prípade, že je z kazety spotrebované viac ako 10% atramentu, nebude reklamácia uznaná. Súčasťou reklamačného protokolu musí byť aj výťah s preukázanou chybou kazety.
21. Ak predávajúci pri predaji výrobku ponúkne kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným výrobkom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách výrobku, ktoré ponúka kupujúcemu ako dar, je povinný kupujúceho pri ponuke daru na ne

upozorniť. Ak sa na darovanom tovare objavia vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade, ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe výrobku, je povinný predávajúcemu vrátiť všetko čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným tovarom je povinný vrátiť aj výrobok prijatý ako dar.

22. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže uplatniť v rámci záručnej doby vady na tovare alebo poskytnutých službách u predávajúceho v súlade s reklamačnými podmienkami stanovenými zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a týmto reklamačným poriadkom.

3. Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu je kupujúci oprávnený uplatniť písomne alebo osobne v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho alebo písomne na adrese:

WESTech, spol. s r.o. – iStores RMA
Diaľničná cesta 5, Hall D, Gate 13
903 01 Senec, Slovenská republika
E-mail: reklamacie@istores.sk.

2. Pri uplatnení reklamácie kupujúci zašle na vyššie uvedenú adresu/osobne odovzdá spolu s chybným tovarom vyplnený reklamačný formulár, daňový doklad preukazujúci kúpu tovaru a doklad o doručení (ďalej len „požadované doklady“), príp. servisný list.
3. Kupujúci uvedie v reklamačnom formulári nasledujúce údaje:
- identifikácia kupujúceho,
 - kontaktné údaje kupujúceho,
 - číslo elektronickej objednávky,
 - popis tovaru, ktorý si kupujúci žiada vrátiť/vymeniť s uvedením kódu, farby, veľkosti, množstva a ceny, alebo popis vady poskytnutej služby,
 - názov a číslo bankového účtu kupujúceho a kód banky,
 - požadovaný spôsob vybavenia reklamácie,
 - spôsob prevzatia vybavenej reklamácie,
 - dátum a podpis kupujúceho.
4. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, vyzve ho predávajúci telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priložene chýbajúcich požadovaných dokladov.
5. Ak sa predávajúcemu nepodarí opakovane telefonicky kontaktovať kupujúceho a/alebo kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu predávajúceho a nedoručí chýbajúce doklady alebo nedoplní chýbajúce údaje, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného reklamácie a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho späť kupujúcemu na adresu uvedenú v objednávke.
6. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.
7. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.
8. Pri spätnom zasielaní je tovar potrebné zabaliť tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave môže mať za následok neuznanie reklamácie. Tovar je potrebné zaslať buď formou balíka alebo doporučene ako list.
9. Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.

4. Vybavenie reklamácie

1. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru a vady poskytnutej služby počas trvania záručnej doby, formou reklamácie v reklamačnom konaní za podmienok uvedených nižšie.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu v primeranej lehote odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
3. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má nadobúdateľ pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci, má nadobúdateľ právo na primeranú zľavu.
4. Nárok pri uplatnení vady služby. Ak je vec opravená vadne, má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady. Predávajúci je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju predávajúci neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má spotrebiteľ právo na zrušenie zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy.
5. Predávajúci nezodpovedá za poškodenie alebo stratu uložených dát a programov v reklamovanom výrobku. V tejto súvislosti kupujúcemu doporučujeme vyhotoviť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať z vadného tovaru výmenné pamäťové médiá.

5. Reklamačné konanie

1. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného výrobku spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu. Pri zaslaní vadného výrobku predávajúcemu sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný výrobok spolu s príslušnými dokladmi bol doručený predávajúcemu. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdávaný výrobok nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného výrobku spolu so všetkými požadovanými dokladmi.
2. Ak výrobok určený na reklamáciu obsahuje prístupové heslá do systému, kupujúci je povinný príslušné heslá oznámiť pri uplatnení reklamácie alebo ich odstrániť pred doručením vadného výrobku na reklamáciu. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových kódov kupujúcim.
3. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim a kupujúci na výzvu predávajúceho neoznámí prístupové kódy, tovar doručený na reklamáciu bude vrátený bez opravy a reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
4. Ak pri vybavovaní reklamácie zariadenia predávajúci zistí, že v zariadení je nainštalovaný nelegálny softvér, nie je povinný prijať reklamáciu uznať.
5. Pri osobnom reklamovaní výrobku vydá zamestnanec predávajúceho kupujúcemu prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.
6. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
7. Predávajúci je povinný v potvrdení o prijatí reklamácie určiť lehotu v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytvarkovania vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
8. Na účel určenia lehoty podľa predchádzajúceho odseku sa primeranou lehotou rozumie najkratší čas, ktorý sudca potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu a závažnosť vady.

9. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.
10. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytnúť vadu opakovaním a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Ak tak kupujúci urobí v lehote dvoch mesiacov od odmietnutia zodpovednosti, má nárok na náhradu nákladov spojených s odborným stanoviskom.
11. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový výrobok, za ktorý bol reklamovaný výrobok vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný výrobok, ak reklamácia bola zamietnutá).
12. O vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy alebo SMS príp. písomnou formou. Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie výrobku alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena veci), ak kupujúci požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak kupujúci požiada o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle opravený tovar, vymenený nový výrobok alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).
13. Kupujúci má právo na úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.

6. Prevzatie reklamovanej veci kupujúcim

1. Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovanú vec od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a platnou legislatívou na prevzatie reklamovanej veci vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu túto vec prevziať v sídle predávajúceho.
2. Pokiaľ kupujúci neprevezme reklamovanú vec najneskôr v lehote do jedného mesiaca odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, je povinný zaplatiť predávajúcemu poplatok za uskladnenie vo výške 2,40 EUR s DPH za deň.
3. V prípade, že kupujúci neprevezme reklamovanú vec v lehote 6 mesiacov odo dňa kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, má predávajúci v súlade s § 623 ods. 5 Obč. zák. právo reklamovanú vec predať. Ak predávajúci pozná adresu kupujúceho a ide o vec väčšej hodnoty, je povinný ho vopred o zamýšľanom predaji informovať a poskytnúť mu dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov za uskladnenie, nákladov predaja a ostatných pohľadávok predávajúceho voči kupujúcemu. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať 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.

7. Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ARS“) ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona o ARS.

2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR, pričom ďalšie negatívne vymedzenie je uvedené v § 13 ods. 5 zákona o ARS. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.