

Vážení zákazníci,

informujeme Vás, že akékoľvek svoje práva a nároky si môžete voči nám uplatňovať aj v rámci alternatívneho on-line riešeného sporu. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto riešenia sporov on-line (RSO). Rovnako aj naše nároky voči Vám môžu byť uplatnené prostredníctvom európskej platformy.

Sťažnosť môžete podať prostredníctvom platformy riešenia sporov on-line (RSO) na stránke

http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm

Využitie alternatívneho riešenia sporu šetrí peniaze a čas, keďže Vaša sťažnosť bude vybavená do 90 dní a bez značných finančných výdavkov.

V prípade akýchkoľvek problémov nás kontaktujte na **shop@pesbruno.sk**

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej jen „VOP“) predávajúceho PesBruno.SK s.r.o., IČO: 48 310 816, so sídlom Tolstého 5, 811 06 Bratislava, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 106455/B a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamácií tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa zoznámiť s **Reklamačným poriadkom** a **Všeobecnými obchodnými podmienkami** ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť PesBruno.SK s.r.o. potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užíavajú platné a účinné právne predpisy.

Prevzatím tovaru u podnikateľov je okamih jeho odovzdania predávajúcim kupujúcemu resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, je okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom od predávajúceho resp. prevzatie od dopravcu.

Záručná doba je **24 mesiacov** a začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná.

Reklamovať sa môže len tovar zakúpený u predávajúceho. Pre uplatnenie reklamácie tovaru je kupujúci povinný spolu s chybným tovarom zaslať predávajúcemu aj podpísanú žiadosť o reklamáciu, v ktorej uvedie popis závady. Pre uznanie reklamácie je nutné zaslať aj kópiu daňového dokladu, na základe ktorého bol tovar nadobudnutý.

Reklamovaný tovar musí byť kompletný, s príslušenstvom, s návodom, pokiaľ možno v originálnom obale. Vyriešenie reklamácie v záručnej dobe je bezplatné. Reklamácia je vyriešená do 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim.

Záručná doba na tovar zaniká v prípadoch, že k chybe došlo nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, napr. v rozpore s návodom na použitie, mechanickým poškodením, prevádzkou v nevhodných podmienkach alebo neoprávneným zásahom do výrobku. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby výrobku spôsobené živelnou pohromou.

Zákazník je povinný doručiť reklamovaný tovar na dohodnutú adresu a oznámiť to vopred emailom shop@pesbruno.sk alebo telefonicky **+421 948 381 666** - iba tak zaručujeme včasné prebratie reklamovaného tovaru a vybavenie reklamácie. S reklamovaným tovarom je nutné poslať [Reklamačný list](#). Reklamácie sú vybavované v súlade s Občianskym zákonníkom SR.

Adresa pre uplatnenie reklamácie:

PesBruno.SK, s.r.o.
Rázusova 7
977 01 Brezno

Zodpovednosť za vady predanej veci (podľa § 622 - 624 Občianskeho zákonníka)

§ 622

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) 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.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

§ 624

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.