

Reklamačný poriadok – eshop www.dreame.sk

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: Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 22493/B ako prevádzkovateľom eshopu www.dreame.sk (ďalej len ako „Predávajúci“ alebo „Obchodník“). Zariadenia a služby, ktoré ponúkame môžete nájsť na našom e-shope <https://www.dreame.sk/>

Reklamačný poriadok	Aké informácie sa v ňom dozviete?
1. Úvodné ustanovenia	základné informácie o Predávajúcom
2. Záruka, záručné podmienky	- záručná lehota, postup uplatnenia záruky
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 prevzatia reklamovanej veci
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
 Sídlom: Stará Vajnorská 17, 831 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 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. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti Predávajúceho za vady ako v odsekoch 1 a 2, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.
5. Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady veci podľa odsekov 1 až 3 predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady veci sa predĺži len raz bez ohľadu na počet opráv vecí, pričom uvedené platí len pri veci zakúpenej po dátume 31.07.2026.

6. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
7. Záručná doba začína plynúť v deň prevzatia tovaru, pokiaľ niektoré ustanovenia Zmluvy o obchodných vzťahoch, VOP alebo tohto Reklamačného poriadku neustanovujú inak.
8. 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.
9. V prípade, že je kupujúcim podnikateľ, zmluvné strany sa v súlade s § 429 ods. 2 Obch. zák. dohodli na záručnej dobe 24 mesiacov.
10. 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.
11. Záručná doba na poskytnuté služby je 3 mesiace.
12. 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.
13. 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.
14. Záručným listom je doklad o kúpe -- faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
15. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
16. 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.
17. 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 obchod@dreame.sk.
18. V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. Na spotrebný materiál (mopovacie hlavy a textilie, hlavné a bočné kefky, filtre, nádržky, náhradné čepele a nože, a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka (len na funkčné závady), a to i keď je súčasťou zariadenie ktorého záruka je dlhšia.
23. 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.

24. 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 online, na nižšie uvedenom linku servisného partnera Predávajúceho TMX Mobile Solution Kft., prostredníctvom webovej stránky <https://www.escsk.eu/servis/>. Uplatnenie reklamácie sa uskutočňuje vyplnením reklamačného formulára, ktorý kupujúci po vyplnení odošle. Po odoslaní vyplneného formulára, obdrží kupujúci potvrdenie s ďalšími pokynmi na odovzdanie reklamovaného zariadenia na reklamáciu. Lokálny zber zariadení zabezpečuje spoločnosť ESC sk s.r.o. vyzdvihnutím zariadenia na mieste určenom kupujúcim.
2. Kupujúci je povinný odovzdať na reklamáciu zariadenie starostlivo zabalené (ak je to možné, tak do originálneho obalu – krabice, spolu s nabíjacou stanicou, ak bola súčasťou balenia pri zakúpení zariadenia), čisté, prázdne. Spolu so zariadením je potrebné na reklamáciu odovzdať aj nadobúdaci doklad a iné súvisiace doklady (ďalej len „požadované doklady“), príp. servisný list. Zariadenie je kupujúci povinný odhlásiť z prílušnej aplikácie alebo príslušného softvéru.
3. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, bude vyzvaný telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priloženie chýbajúcich požadovaných dokladov.
4. Ak sa nepodarí opakovane telefonicky kontaktovať kupujúceho a/alebo kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu a nedoručí chýbajúce doklady alebo nedoplní chýbajúce údaje, servisný partner si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej reklamácie a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho späť kupujúcemu na adresu uvedenú v reklamačnom formulári.
5. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, servisný partner si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.

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 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. Pri veci zakúpenej po dátume 31.07.2026 platí, že ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci, alebo na vrátenie kúpnej ceny.

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 kupujúci 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 postupom uvedeným v ods. 1 článku 3 tohto reklamačného poriadku. 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 pri vybavovaní reklamácie zariadenia Predávajúci zistí, že v zariadení je nainštalovaný nelegálny softvér, nie je povinný prijatú reklamáciu uznať.
3. Predávajúci je povinný v potvrdení o prijatí reklamácie určiť lehotu v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytvorenia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.
4. Na účel určenia lehoty podľa predchádzajúceho odseku sa primeranou lehotou rozumie najkratší čas, ktorý servisný partner potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu a závažnosť vady.
5. 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.
6. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom 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.
7. 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).
8. O vybavení reklamácie bude kupujúci informovaný zaslaním e-mailovej správy alebo SMS príp. písomnou formou o spôsobe vybavenia reklamácie a doručenia zaradenia. Opravené zariadenie mu bude zaslané alebo vymenené za nový výrobok na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom) alebo vyplatená kúpna cena.

6. Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a Obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa.

2. Obchodník informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník odpovedal zamietavo na žiadosť podľa odseku 1.
3. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak obchodník na žiadosť podľa odseku 1 odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania 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.
4. 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.
5. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení 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.

Tento Reklamačný poriadok je účinný od 01.07.2026