

Príloha č. 2

Všeobecných obchodných podmienok pre Fototechniku (vzťahujúce sa na kúpne/ poistné zmluvy uzavierané na diaľku prostredníctvom e-shopu nachádzajúcom sa na webovej stránke CEWE a. s. www.fotolab.sk)¹

REKLAMAČNÝ PORIADOK - Fototechnika (ďalej len „reklamačný poriadok“)

Reklamačný poriadok – CEWE Fotoprodukty nájdete [TU](#).

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť CEWE a. s. (ďalej len "**CEWE a. s.**" alebo "**predávajúci**") týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) a g) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa riadne informuje Zákazníka spotrebiteľa (ďalej aj "**Zákazník spotrebiteľ**" alebo "**kupujúci**") o existencii a dĺžke trvania zákonnej zodpovednosti predávajúceho za vady Fototechniky a postup pri uplatnení práv z uvedenej zodpovednosti za vady (ďalej aj "**reklamácia**").

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "**Občiansky zákonník**"), zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len "**zákon č. 108/2024 Z.z.**"), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 5 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. oznámený Zákazníkovi spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie Fototechniky za odplatu. Nakoľko sa zmluva uzatvára na základe objednávky Zákazníka spotrebiteľa, tak pred tým, ako Zákazník spotrebiteľ odošle voči CEWE a. s. objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu Fotoproduktu.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA NEDOSTATKY PREDANÉHO TOVARU

2.1. CEWE a.s. zodpovedá za akúkoľvek vadu Fototechniky, ktorú má v čase jej dodania a ktorá sa prejaví **do dvoch rokov** od jej dodania (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Pri kúpe rozbalenej/použitej Fototechniky platí kratšia doba zodpovednosti CEWE a. s. za vady **v trvaní jeden rok** od jej dodania (§ 619 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

3. DŔKAZNÉ BREMENO

3.1. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala Fototechnika už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou Fototechniky alebo vady.

4. PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

4.1. Ak CEWE a. s. zodpovedá za vadu predanej Fototechniky veci, má Zákazník spotrebiteľ voči nej právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624).

4.2. Zákazník spotrebiteľ môže odprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si CEWE a. s. nesplní povinnosti, ktoré jej vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže Zákazník spotrebiteľ je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Zákazník spotrebiteľ zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností zo strany CEWE a. s.

¹ Tento Reklamačný poriadok nahrádza predchádzajúci „Reklamačný poriadok“ nachádzajúci sa na webovej stránke CEWE a. s. www.fotolab.sk, ktorý bol účinný od 24.09.2024.

4.3. Zákazník spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa predchádzajúceho bodu 4.2., len ak vytkol vadu **do dvoch mesiacov** od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa bodu 2.1. vyššie.

4.4. Zákazník spotrebiteľ má voči CEWE a. s. aj právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá CEWE a. s., a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Zákazník spotrebiteľ má toto právo podľa predchádzajúcej vety uplatniť u CEWE a. s. najneskôr **do dvoch mesiacov** od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne. Súd môže Zákazníkovi spotrebiteľovi na jeho návrh tiež priznať **primerané finančné zadosťučinenie**, ak svoje práva zo zodpovednosti za vady úspešne uplatnil na súde.

4.5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Zákazníka spotrebiteľa na **náhradu škody**, ktorá mu z vady vznikla.

5. VYTKNUTIE VADY

5.1. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek predajni CEWE a. s.

5.2. Spolu s oznámením o vytknutí vady je Zákazník spotrebiteľ povinný odovzdať reklamovanú Fototechniku na posúdenie oprávnenosti reklamácie osobne na jednej z predajní CEWE a. s. alebo prostredníctvom Poštového doručovateľa na adresu sídla CEWE a. s. uvedenú v bode 1.2. Všeobecných obchodných podmienok pre Fototechniku.

5.3. CEWE a. s. poskytne Zákazníkovi spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Zákazníkom spotrebiteľom. CEWE a. s. v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety **nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý CEWE a. s. nemôže ovplyvniť**. Podľa § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka platí, že ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže Zákazník spotrebiteľ požadovať jej bezplatné odstránenie. CEWE a. s. vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý CEWE a. s. potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.

5.4. Ak CEWE a. s. odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Zákazníkovi spotrebiteľovi. Ak Zákazník spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť CEWE a. s. za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a CEWE a. s. nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka² nevzťahuje. Na **náklady Zákazníka spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom** sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého Zákazník spotrebiteľ musí toto právo uplatniť voči CEWE a. s. najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak toto právo zanikne.

² (3) Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa odseku 2, **len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3.** Ustanovenie § 509 sa použije rovnako.

6. ODSTRÁNENIE VADY

6.1. Zákazník spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Zákazník spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil CEWE a. s. neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala Fototechnika bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Zákazníkovi spotrebiteľovi značné ťažkosti.

6.2. CEWE a. s. môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa bodu 6.1. druhá veta.

6.3. CEWE a. s. opraví alebo vymení vec v primeranej lehote uvedenej v bode 5.3. po tom, čo Zákazník spotrebiteľ vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Zákazníkovi spotrebiteľovi s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý Zákazník spotrebiteľ Fototechniku požadoval.

6.4. Na účely opravy alebo výmeny Zákazník spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní Fototechniku CEWE a. s. podľa bodu 5.2. Náklady prevzatia Fototechniky znáša CEWE a. s.

6.5. CEWE a. s. dodá opravenú Fototechniku alebo náhradnú vec Zákazníkovi spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Zákazník spotrebiteľ dodal vadnú Fototechniku, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Zákazník spotrebiteľ neprevezme opravenú Fototechniku alebo náhradnú vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže ich CEWE a. s. predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, CEWE a. s. Zákazníka spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. CEWE a. s. bezodkladne po predaji vyplatí Zákazníkovi spotrebiteľovi výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak Zákazník spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej CEWE a. s. v oznámení o zamýšľanom predaji Fototechniky. CEWE a. s. môže Fototechniku na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré CEWE a. s. účelne vynaložil na úschovu Fototechniky, a nákladov, ktoré by CEWE a. s. musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

6.6. Pri odstránení vady výmenou Fototechniky nemá CEWE a. s. právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním Fototechniky a na odplatu za bežné užívanie Fototechniky pred jej výmenou.

6.7. CEWE a. s. zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Občianskeho zákonníka, teda za jej akúkoľvek vadu, ktorú má náhradná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od jej dodania.

7. ZĽAVA Z KÚPNEJ CENY A ODSŤUPENIE OD ZMLUVY

7.1. Zákazník spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak

- a) CEWE a. s. Fototechniku neopravil ani nevymenil;
- b) CEWE a. s. Fototechniku neopravil ani nevymenil v súlade s bodom 6.4. (§ 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka);
- c) CEWE a. s. odmietol odstrániť vadu podľa bodu 6.2 (§ 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka);

- d) Fototechnika má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci;
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy; alebo
- f) CEWE a. s. vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Zákazníka spotrebiteľa.

7.2. Pri posudzovaní práva Zákazníka spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa bodu 7.1. písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota Fototechniky, povaha a závažnosť vady a možnosť od Zákazníka spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť CEWE a. s. odstrániť vadu.

7.3. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej Fototechniky a hodnoty, ktorú by Fototechnika mala, ak by bola bez väd.

7.4. Zákazník spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy podľa bodu 7.1., ak sa Zákazník spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Zákazník spotrebiteľ spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie CEWE a. s.

7.5. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí Fototechniky, Zákazník spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci Fototechniky bez vadnej veci.

7.6. Zákazník spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti Fototechniku CEWE a. s. na náklady CEWE a. s.

7.7. CEWE a. s. po odstúpení od zmluvy vráti zákazníkovi spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia Fototechniky CEWE a. s. alebo po preukázaní, že Zákazník spotrebiteľ zaslal vec CEWE a. s., podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

7.8. CEWE a. s. vráti kúpnu cenu Zákazníkovi spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil zákazník spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak Zákazník spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša CEWE a. s.

7.9. CEWE a. s. nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie Fototechniky pred odstúpením od zmluvy.

8. ALTERNATÍVNY SPÔSOB RIEŠENIA SPOROV

8.1. Vážení Zákazníci spotrebiteľ. Ak sa domnievate, že sme porušili vaše práva, alebo nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili vašu reklamáciu, svoju žiadosť o nápravu nám zašlite na našu emailovú adresu: shop@cewe.sk.

8.2. Ak vám odpovieme na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania na uvedenú emailovú adresu, prípadne nebudete spokojný s našim riešením, potom na základe zákona č. 108/2024 Z.z. a zákona č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, máte právo na alternatívny (mimosúdny) spôsob riešenia sporov.

8.3. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva

hospodárstva SR tu: [Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov | Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov | Ochrana spotrebiteľa | Obchod | MHSR \(gov.sk\)](#) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

8.4. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov k dátumu účinnosti tohto reklamačného poriadku je tu: [Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov | Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov | Ochrana spotrebiteľa | Obchod | MHSR](#). Ako Zákazník spotrebiteľ máte právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obrátite.

8.5. Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe na Slovenskú obchodnú inšpekciu je adr@soi.sk alebo ars@soi.sk.

8.6. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh spotrebiteľa podľa § 13 ods. 5 zákona č. 391/2015 Z.z. odmietnuť, napr.:

- a) ak vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 Eur;
- b) ak je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, a podobne.

Viac informácií nájdete tu: [Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov.pdf \(gov.sk\)](#)

8.7. (zrušené k 20.7.2025³).

8.8. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1. Zmyslom tohto reklamačného poriadku je zabezpečiť riadnu a včasnú ochranu práv a oprávnených záujmov Zákazníka spotrebiteľa. Preto je nevyhnutné, aby reklamačné nároky Zákazníka spotrebiteľa boli uplatnené riadne, včas a v súlade s postupom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku, pri rešpektovaní vzájomných práv a povinností všetkých zainteresovaných osôb a poskytnutí potrebnej súčinnosti.

9.2. Tento reklamačný poriadok bol prerokovaný a schválený predstavenstvom spoločnosti CEWE a. s.

10.3. Prípadné otázky adresujte, prosím, na adresu CEWE a. s., Galvaniho 7/B, 82104 Bratislava - obchodné oddelenie, telefón 02/6820 4418 alebo e-mailom na adresu shop@cewe.sk.

V Bratislave, dňa **12.11.2025**

³ NARIADENÍM EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2024/3228 z 19. decembra 2024, ktorým sa zrušuje nariadenie (EÚ) č. 524/2013 a menia nariadenia (EÚ) 2017/2394 a (EÚ) 2018/1724, pokiaľ ide o ukončenie činnosti európskej platformy na riešenie sporov online.