

[vaše meno a priezvisko]
[vaša adresa]

[predávajúci (obchodné meno)]
[adresa predávajúceho]

V, dňa

Vec: Výzva na vybavenie reklamácie

Dňa [dátum podania reklamácie (vytknutia vady)] bola u Vás podaná moja reklamácia, ktorou bola vytknutá vada tovaru [reklamovaný tovar], kúpeného dňa [dátum kúpy] za kúpnu cenu [kúpna cena (€)].

Opis vady: [stručný opis vady]

V reklamácií bol uplatnený nárok na [odstránenie vady opravou tovaru / odstránenie vady výmenou tovaru / primeranú zľavu z kúpnej ceny / odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny].

[ak predávajúci nevydal potvrdenie:] Napriek povinnosti podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka ste mi nevydali písomné potvrdenie o vytknutí vady.

[ak reklamácia nie je vybavená v lehote:]

Odo dňa vytknutia vady uplynulo viac ako 30 dní a vec ste doteraz neopravili ani nevymenili.

[ak ste požadovali opravu alebo výmenu:]

Tovar ste v tejto lehote neopravili ani nevymenili. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý nemôžete ovplyvniť; dôkazné bremeno o takom dôvode znášate Vy (§ 623 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

[ak dávate dodatočnú lehotu na opravu alebo výmenu:] **Vyzývam Vás, aby ste vadu odstránili a opravený alebo nový tovar mi dodali najneskôr do [lehota na splnenie (dni)] dní od doručenia tejto výzvy** (§ 623 ods. 4 a 8 Občianskeho zákonníka). Ak tak neurobíte, uplatním právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo od kúpnej zmluvy odstúpim podľa § 624 ods. 1 písm. a) Občianskeho zákonníka.

[ak uplatňujete zľavu:] Keďže ste tovar neopravili ani nevymenili, **uplatňujem podľa § 624 ods. 1 písm. a) Občianskeho zákonníka právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny**. Zľavu žiadam vyplatiť najneskôr do [lehota na splnenie (dni)] dní od doručenia tejto výzvy.

[ak odstupujete od zmluvy:]

Keďže ste tovar neopravili ani nevymenili, **odstupujem podľa § 624 ods. 1 písm. a) Občianskeho zákonníka od kúpnej zmluvy** a žiadam o vrátenie kúpnej ceny [kúpna cena (€)].

[ak je tovar u predávajúceho:] Tovar sa na účely vybavenia reklamácie už nachádza u Vás. Kúpnu cenu žiadam vrátiť bezodkladne po doručení tohto odstúpenia; vec Vám už bola odovzdaná (§ 624 ods. 7 Občianskeho zákonníka).

[ak je tovar u kupujúceho:] Tovar Vám vrátim na Vaše náklady (§ 624 ods. 6 Občianskeho

zákonníka). Kúpnu cenu ste povinní vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru alebo od preukázania jeho odoslania, podľa toho, čo nastane skôr (§ 624 ods. 7 Občianskeho zákonníka).

[ak ste požadovali zľavu:] Na uplatnený nárok na zľavu ste doteraz nereagovali. **Vyzývam Vás, aby ste mi primeranú zľavu z kúpnej ceny vyplátili najneskôr do [lehota na splnenie (dni)] dní od doručenia tejto výzvy.**

[ak ste už odstúpili od zmluvy:]

Na moje odstúpenie od kúpnej zmluvy ste doteraz nereagovali. **Žiadam Vás o vrátenie kúpnej ceny [kúpna cena (€)].**

[ak je tovar u predávajúceho:] Tovar sa už nachádza u Vás. Kúpnu cenu žiadam vrátiť bezodkladne; vec Vám už bola odovzdaná (§ 624 ods. 7 Občianskeho zákonníka).

[ak je tovar u kupujúceho:] Tovar Vám vrátim na Vaše náklady (§ 624 ods. 6 Občianskeho zákonníka). Kúpnu cenu ste povinní vrátiť najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru alebo od preukázania jeho odoslania, podľa toho, čo nastane skôr (§ 624 ods. 7).

[ak predávajúci reklamáciu zamietol:]

Dňa [dátum zamietnutia reklamácie] ste mi oznámili, že zodpovednosť za vadu odmietate. S odmietnutím reklamácie nesúhlasím: [prečo so zamietnutím nesúhlasíte]

[ak máte znalecký posudok alebo odborné stanovisko:]

Vašu zodpovednosť za vadu preukazujem [znaleckým posudkom / odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou] zo dňa [dátum posudku alebo stanoviska], ktorý prikladám. **Vadu preto v súlade s § 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka opakovane vytýkam.** Podľa tohto ustanovenia už nemôžete zodpovednosť za vadu odmietnuť.

[ak posudok nemáte:] Žiadam Vás, aby ste reklamáciu opätovne posúdili.

Trvám na uplatnenom nároku a vyzývam Vás, aby ste ho vybavili najneskôr do [lehota na splnenie (dni)] dní od doručenia tejto výzvy. [Opravu alebo výmenu žiadam vykonať bezplatne a tovar mi dodať na Vaše náklady (§ 623 ods. 4 a 8 Občianskeho zákonníka).]

[nepovinné – žiadosť o nápravu:] Túto výzvu zároveň považujte za žiadosť o nápravu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Ak na ňu odpoviete zamietavo, žiadam Vás o informáciu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov na trvanlivom médiu.

[nepovinné – ďalšie kroky:] Ak výzve nevyhoviete, budem svoje práva uplatňovať na súde a môžem podať podnet Slovenskej obchodnej inšpekcii.

[nepovinné – alternatívne riešenie sporu:] Návrh na alternatívne riešenie sporu podám po splnení podmienok § 11 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z. z., teda ak žiadosť o nápravu zamietnete alebo na ňu neodpoviete do 30 dní od jej odoslania.

Odpoveď mi, prosím, zašlite na uvedenú adresu.

S pozdravom

.....
spotrebiteľ
[vaše meno a priezvisko]

Prílohy:

1. Kópia reklamácie[a potvrdenia o vytknutí vady]
2. Kópia dokladu o kúpe
3. [pri zamietnutej reklamacii:] Kópia oznámenia o zamietnutí reklamácie
4. [ak ho máte:] Znalecký posudok alebo odborné stanovisko