

REKLAMAČNÝ PORIADOK

BARDSOFT, s. r. o.
Gorlická 583/5
085 01 Bardejov
IČO: 55800815
DIČ: 2122088892
IČ DPH: SK2122088892

Internetový obchod: **interaktivnymonitor.sk**
E-mail pre reklamácie: **objednavky@interaktivnymonitor.sk**

Reklamačná adresa:

BARDSOFT, s. r. o.
Kellerova 1
085 01 Bardejov

Účinnosť od: 1.9.2026

Článok I: Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a postup pri uplatňovaní práv kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu **interaktivnymonitor.sk**, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť **BARDSOFT, s. r. o.**
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje najmä na:
 - interaktívne monitory,
 - informačné projektory,
 - informačné panely,
 - stojany,
 - ďalšie príslušenstvo ponúkané prostredníctvom internetového obchodu.
3. Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho a predávajúceho pri uplatňovaní zodpovednosti za vady v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
4. Ak je kupujúci spotrebiteľom, ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa uplatňujú s ohľadom na ustanovenia právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Ustanovenia

tohto reklamačného poriadku nemôžu obmedziť ani vylúčiť práva spotrebiteľa priznané platnými právnymi predpismi.

5. Ak je kupujúcim podnikateľ, jeho práva a povinnosti zo zodpovednosti za vady sa riadia príslušnými právnymi predpismi a prípadnými zmluvnými dojednaniami.

Článok II: Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví v zákonom stanovenej dobe zodpovednosti za vady.
2. Pri novom tovare predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa prejavia do **dvoch rokov od dodania veci spotrebiteľovi**, ak platné právne predpisy neurčujú inak.
3. Ak sa vada prejaví počas doby zodpovednosti za vady, platí zákonný predpoklad, že vec mala vadu už v čase dodania, pokiaľ sa nepreukáže opak alebo tento predpoklad nie je nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
4. Ak bola vada odstránená opravou, doba zodpovednosti za vady sa podľa platných právnych predpisov predlžuje o **12 mesiacov**. Ak je vec opravená opakovane, doba zodpovednosti sa predĺži iba raz.
5. Ak dôjde k výmene veci, predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa platných právnych predpisov.
6. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, predávajúci zodpovedá aj za vady digitálnych prvkov v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi.
7. Predávajúci zodpovedá za vadu spôsobenú nesprávnou montážou alebo inštaláciou, ak bola montáž alebo inštalácia súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť.
8. Ak montáž vykonával kupujúci a vada vznikla v dôsledku nesprávnej montáže, predávajúci za takúto vadu zodpovedá v prípadoch ustanovených zákonom, najmä ak bola nesprávna montáž spôsobená nedostatkami v návode na montáž alebo inštaláciu poskytnutom predávajúcim alebo dodávateľom.

Článok III: Uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci môže vadu vytknúť elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy:

objednavky@interaktivnymonitor.sk

2. Reklamáciu možno uplatniť aj osobne na adrese:

BARDSOFT, s. r. o.

Kellerova 1

085 01 Bardejov

3. Pri uplatnení reklamácie kupujúci uvedie podľa možnosti najmä:
 - o meno a priezvisko alebo obchodné meno,

- kontaktné údaje,
 - číslo objednávky alebo faktúry,
 - názov a označenie reklamovaného výrobku,
 - výrobné alebo sériové číslo zariadenia, ak je k dispozícii,
 - opis reklamovanej vady,
 - spôsob, akým sa vada prejavuje,
 - dátum zistenia vady,
 - prípadne požadovaný spôsob odstránenia vady.
4. Ak to povaha vady umožňuje, kupujúci môže k reklamácii priložiť fotografie alebo videozáznam zachytávajúci prejav vady.
 5. Spotrebiteľ je povinný vytknúť vadu do **dvoch mesiacov od jej zistenia**, najneskôr však do uplynutia doby zodpovednosti predávajúceho za vady.
 6. Predávajúci poskytne kupujúcemu **bezodkladne po vytknutí vady písomné potvrdenie o vytknutí vady**.
 7. V potvrdení predávajúci uvedie lehotu, v ktorej bude vada odstránená. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní od vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
 8. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, oznámi kupujúcemu písomne dôvody odmietnutia.
 9. Uplatnenie reklamácie nie je možné podmieniť predložením originálneho obalu reklamovaného tovaru, ak takáto povinnosť nevyplýva z platných právnych predpisov.

Článok IV: Diagnostika reklamovaného zariadenia

1. Vzhľadom na technický charakter interaktívnych monitorov, informačných projektorov, informačných panelov a ďalších elektronických zariadení môže byť na posúdenie reklamácie potrebná odborná diagnostika.
2. Diagnostika môže zahŕňať najmä kontrolu:
 - zobrazovacieho panelu,
 - dotykovej funkcie,
 - napájania,
 - hardvérových komponentov,
 - HDMI, USB, LAN a ďalších konektorov,
 - Wi-Fi a Bluetooth pripojenia,
 - reproduktorov,
 - operačného systému,
 - systémového softvéru,
 - firmvéru,
 - dodaného príslušenstva,
 - kompatibility s pripojenými zariadeniami.
3. Predávajúci môže kupujúceho požiadať o poskytnutie doplňujúcich informácií, fotografií alebo videozáznamu vady.
4. Ak si posúdenie vady vyžaduje fyzickú kontrolu zariadenia, predávajúci zabezpečí jeho prevzatie alebo iný primeraný spôsob sprístupnenia zariadenia.

Článok V: Odovzdanie a doprava reklamovaného tovaru

1. Vzhľadom na rozmery a hmotnosť niektorých produktov, najmä interaktívnych monitorov pri veľkosti 86", môže byť spôsob odovzdania alebo prepravy reklamovaného tovaru určený individuálne podľa charakteru reklamácie.
2. Po uplatnení reklamácie predávajúci informuje kupujúceho o vhodnom spôsobe odovzdania alebo prepravy reklamovaného zariadenia.
3. V závislosti od charakteru reklamácie môže byť zariadenie:
 - doručené kupujúcim na reklamačnú adresu,
 - vyzdvihnuté predávajúcim alebo ním zabezpečenou prepravnou službou,
 - alebo môže byť reklamácia riešená servisným zásahom priamo u kupujúceho.
4. Ak je reklamovaný tovar potrebné prevziať alebo dopraviť na účely opravy alebo výmeny, náklady prevzatia a dopravy znáša predávajúci v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi.
5. Pri oprave alebo výmene nainštalovaného zariadenia sa postupuje podľa platných právnych predpisov, najmä pokiaľ ide o jeho odstránenie a následnú opätovnú inštaláciu.
6. Kupujúci je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri prevzatí reklamovaného zariadenia.

Článok VI: Servis a odborné posúdenie

1. Reklamovaný tovar môže byť podľa charakteru vady diagnostikovaný alebo opravovaný predávajúcim, výrobcom, autorizovaným servisom alebo iným odborným servisným partnerom.
2. Skutočnosť, že diagnostiku alebo opravu vykonáva výrobca alebo servisný partner, nemá vplyv na zákonné práva spotrebiteľa voči predávajúcemu.
3. Ak charakter vady umožňuje odstránenie vady na diaľku, predávajúci môže po dohode s kupujúcim zabezpečiť vzdialenú technickú podporu.
4. Pri veľkoformátových zariadeniach môže byť podľa charakteru vady zabezpečený servisný zásah priamo v mieste inštalácie zariadenia.
5. Ak si charakter reklamácie vyžaduje fyzickú kontrolu zariadenia, predávajúci zabezpečí jeho prevzatie alebo iný primeraný spôsob sprístupnenia zariadenia.
6. Záručný aj pozáručný servis a opravy tovaru zabezpečuje predávajúci BARDSOFT, s. r. o., a to prostredníctvom vlastného servisu, ako aj prostredníctvom autorizovaného servisu výrobcu. Miesto a spôsob vykonania servisu určí predávajúci podľa povahy vady, spravidla priamo v mieste inštalácie tovaru alebo v servisnom stredisku.
7. Predávajúci na základe dohody s kupujúcim zabezpečuje servisné výjazdy priamo na miesto inštalácie tovaru na celom území Slovenskej republiky. Počas záručnej doby je servisný výjazd pri oprávnenej reklamáci pre kupujúceho bezplatný, a to vrátane práce aj dopravy. Ak sa pri výjazde preukáže, že reklamácia nie je oprávnená, najmä

ak vada nespadá pod zodpovednosť predávajúceho, predávajúci je oprávnený vyúčtovať náklady výjazdu podľa platného cenníka.

Článok VII: Práva kupujúceho pri uznanej reklamacii

1. Ak predávajúci zodpovedá za vadu, kupujúci má podľa platných právnych predpisov právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou veci, prípadne na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, ak sú splnené zákonné podmienky.
2. Spotrebiteľ má právo zvoliť si medzi opravou veci a jej výmenou, ak zvolený spôsob odstránenia vady nie je nemožný alebo by jeho vykonanie v porovnaní s druhým spôsobom vyžadovalo neprimerané náklady.
3. Predávajúci pred odstránením vady informuje spotrebiteľa o jeho práve zvoliť si medzi opravou a výmenou veci.
4. Predávajúci môže odmietnuť zvolený spôsob odstránenia vady iba v prípadoch a za podmienok ustanovených platnými právnymi predpismi.
5. Oprava alebo výmena sa vykoná bezplatne, na náklady predávajúceho a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý ju kupujúci požadoval.
6. Pri oprave alebo výmene nainštalovaného zariadenia predávajúci zabezpečí odstránenie vadného zariadenia a následnú inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci, ak si to povaha opravy alebo výmeny vyžaduje.

Článok VIII: Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo odstúpiť od kúpnej zmluvy za podmienok ustanovených platnými právnymi predpismi.
2. Takéto právo môže vzniknúť najmä vtedy, ak:
 - predávajúci vec neopraví ani nevymení,
 - predávajúci vec neopraví alebo nevymení v súlade so zákonnými podmienkami,
 - predávajúci odmietne odstrániť vadu,
 - vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
 - vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy,
 - alebo je z okolností zrejmé, že predávajúci vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu.
3. Po odstúpení od zmluvy kupujúci vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho.
4. Ak bola vadná vec nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom, predávajúci zabezpečí jej odstránenie v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi.
5. Predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu v rozsahu a spôsobom ustanoveným platnými právnymi predpismi.

Článok IX: Mechanické poškodenie a nesprávne používanie

1. Predávajúci nezodpovedá za vady, za ktoré podľa platných právnych predpisov nezodpovedá.
2. V závislosti od konkrétnych okolností môže ísť najmä o poškodenie spôsobené:
 - pádom zariadenia,
 - nárazom,
 - mechanickým poškodením,
 - prasknutím alebo iným poškodením zobrazovacieho alebo dotykového panelu,
 - nadmerným mechanickým namáhaním,
 - neodbornou manipuláciou s konektormi,
 - vniknutím kvapaliny,
 - nesprávnou manipuláciou,
 - neodbornou montážou vykonanou osobou, za ktorú predávajúci nezodpovedá,
 - používaním zariadenia v rozpore s návodom na použitie,
 - používaním nevhodného príslušenstva,
 - nevhodným napájaním,
 - neoprávneným zásahom do zariadenia.
3. Uvedené skutočnosti neznameniajú automatické zamietnutie reklamácie. Predávajúci posúdi konkrétny technický stav zariadenia a príčinu reklamovanej vady.
4. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vadu, oznámi kupujúcemu písomne dôvody odmietnutia.
5. Pri posudzovaní mechanického poškodenia predávajúci prihliada na všetky relevantné okolnosti konkrétneho prípadu a postupuje v súlade s platnými právnymi predpismi.

Článok X: Montáž a inštalácia

1. BARDSOFT, s. r. o. poskytuje pri vybraných produktoch aj montáž a inštaláciu.
2. Ak bola montáž alebo inštalácia súčasťou kúpnej zmluvy a vykonal ju predávajúci alebo osoba konajúca na jeho zodpovednosť, predávajúci zodpovedá za vady spôsobené nesprávnou montážou alebo inštaláciou.
3. Ak montáž vykonal kupujúci, predávajúci zodpovedá za vadu spôsobenú nesprávnou montážou kupujúcim v prípadoch ustanovených platnými právnymi predpismi, najmä ak bola nesprávna montáž spôsobená nedostatkami v návode na montáž alebo inštaláciu poskytnutom predávajúcim alebo dodávateľom.
4. Pri oprave alebo výmene nainštalovaného zariadenia sa postupuje podľa platných právnych predpisov, najmä pokiaľ ide o odstránenie vadnej veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci.

Článok XI: Lehota na odstránenie vady

1. Predávajúci odstráni vadu v primeranej lehote po jej vytknutí.
2. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako **30 dní od vytknutia vady**, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
3. Ak predávajúci uplatňuje objektívny dôvod na prekročenie 30-dňovej lehoty, musí tento dôvod vedieť preukázať.
4. Lehotu, v ktorej bude vada odstránená, predávajúci uvedie v potvrdení o vytknutí vady.
5. Pri odstránení vady predávajúci postupuje tak, aby kupujúcemu nespôsobil závažné ťažkosti s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý ju kupujúci požadoval.

Článok XII: Reklamácie podnikateľov

1. Ak kupujúci nakupuje tovar v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou alebo výkonom povolania, nejde o spotrebiteľský vzťah.
2. Práva a povinnosti podnikateľa zo zodpovednosti za vady sa riadia príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov a prípadnými zmluvnými dojednaniami.
3. Podnikateľ pri reklamácií uvedie najmä:
 - obchodné meno,
 - IČO,
 - kontaktnú osobu,
 - kontaktné údaje,
 - číslo objednávky alebo faktúry,
 - označenie reklamovaného tovaru,
 - výrobné alebo sériové číslo,
 - opis vady.
4. Ak bola medzi BARDSOFT, s. r. o. a podnikateľom uzatvorená osobitná zmluva obsahujúca servisné alebo reklamačné podmienky, tieto podmienky sa uplatnia v rozsahu, v akom to umožňujú platné právne predpisy.

Článok XIII: Náklady spojené s reklamáciou

1. Pri spotrebiteľskej reklamácií znáša predávajúci náklady spojené s odstránením vady v rozsahu ustanovenom platnými právnymi predpismi.
2. Pri veľkoformátových zariadeniach znáša predávajúci náklady prevzatia zariadenia a jeho dopravy späť kupujúcemu v prípadoch ustanovených zákonom.
3. Predávajúci nebude od spotrebiteľa požadovať úhradu nákladov, ktoré podľa platných právnych predpisov nemá právo požadovať.

Článok XIV: Dobrovoľná a predĺžená záruka

1. Zákonná zodpovednosť predávajúceho za vady nie je dotknutá prípadnou dobrovoľnou zárukou poskytovanou predávajúcim alebo výrobcom.
2. Ak je na konkrétny výrobok poskytovaná predĺžená alebo iná dobrovoľná záruka, jej podmienky budú uvedené pri konkrétnom produkte alebo v príslušnom záručnom dokumente.
3. Dobrovoľná záruka nenahrádza ani neobmedzuje zákonné práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady.

Článok XV: Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že BARDSOFT, s. r. o. porušil jeho práva, môže sa na BARDSOFT, s. r. o. obrátiť so žiadosťou o nápravu.
2. Ak BARDSOFT, s. r. o. na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ môže za podmienok ustanovených platnými právnymi predpismi podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.
3. Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov môže byť najmä **Slovenská obchodná inšpekcia**, ktorá má postavenie reziduálneho subjektu pre spory, pri ktorých nie je určená pôsobnosť iného subjektu ARS.
4. Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu je za podmienok ustanovených zákonom bezodplatné.
5. Aktuálne informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, vrátane kontaktných údajov a formulára na podanie návrhu, sú dostupné na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie.

Článok XVI: Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa: 1.9.2026
2. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke **interaktivnymonitor.sk**.
3. Predávajúci je oprávnený tento reklamačný poriadok meniť a aktualizovať v súlade s platnými právnymi predpismi.
4. Ak je niektoré ustanovenie tohto reklamačného poriadku v rozpore s kogentným ustanovením platného právneho predpisu, príslušné ustanovenie právneho predpisu má prednosť.
5. Neplatnosť alebo nevymáhateľnosť jednotlivého ustanovenia nemá vplyv na platnosť ostatných ustanovení.
6. Na práva a povinnosti kupujúceho a predávajúceho, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa vzťahujú príslušné ustanovenia právnych predpisov Slovenskej republiky.

BARDSOFT, s. r. o.
Gorlická 583/5
085 01 Bardejov
IČO: 55800815
DIČ: 2122088892
IČ DPH: SK2122088892

Reklamácie: objednavky@interaktivnymonitor.sk

Reklamačná adresa:

BARDSOFT, s. r. o.
Kellerova 1
085 01 Bardejov