

Zodpovednosť za vady, záruka a vybavovanie reklamácií

- 1) Záručné podmienky na predané investičné zlato sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka č 40/1964 Zb. v platnom znení a zákonom č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Záručná doba na investičné zlato je 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia investičného zlata kupujúcim. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predané investičné zlato pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci počas záručnej doby. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia investičného zlata.
- 2) Poskytnutá záruka sa nevzťahuje na vady a poškodenia investičného zlata, ktoré:
 - a) vznikli nesprávnou manipuláciou, uskladnením investičného zlata;
 - b) vznikli mechanickým poškodením investičného zlata kupujúcim;
 - c) vznikli neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami alebo náhodou skazou alebo náhodným zhoršením;
 - d) neboli riadne reklamované u predávajúceho v záručnej dobe;
 - e) sú zjavné vady, ktoré kupujúci mohol zistiť kontrolou investičného zlata pri jeho prevzatí a ktoré bezodkladne neoznámil Predávajúcemu alebo
 - f) vznikli znečistením investičného zlata alebo vznikli poškodením ohňom alebo v dôsledku okolností vyššej moci
- 3) Kupujúci je povinný si dodané množstvo investičného pri prevzatí ihneď dôkladne prezrieť a prípadné vady ihneď písomne reklamovať u predávajúceho, inak jeho nároky zo zodpovednosti za vady zaniknú. V písomnej reklamacii väd je kupujúci povinný špecifikovať vadu, ako aj svoj nárok zo zodpovednosti za vady.
- 4) V prípade, ak nie je zásielka s investičným zlatom úplná, kupujúci je povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu písomne alebo prostredníctvom Aplikácie oznámiť predávajúcemu po prevzatí zásielky. V prípade, ak kupujúci neúplnosť zásielky s investičným zlatom neoznámia predávajúcemu včas, jeho práva z titulu neúplnosti zásielky z investičným zlatom zanikajú.
- 5) Ak má reklamované investičné zlato vadu, má Kupujúci nasledovné práva:
 - a) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci (reklamujúci) právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu investičného zlata, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu investičného zlata alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadné investičné zlato za bezvadné, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 6) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa investičné zlato mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na jeho výmenu alebo vrátenie peňazí

(odstúpenie od zmluvy) (podľa §623 Obč. zák.). Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny investičného zlata.

- 7) Kupujúci v prípade potreby môže využiť pri Reklamačný protokol, ktorý nájde v sekcii Právne predpisy na stránke www.zlatesporenie.sk alebo vo svojom účte – Aplikácií.
- 8) Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení vybavovania reklamácie bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového investičného zlata (podľa §627 Obč. zák.).
- 9) Kupujúci môže uplatniť reklamáciu investičného zlata, podať sťažnosť alebo iný podnet na adrese sídla predávajúceho: Zlaté sporenie a. s. so sídlom Trhová 54, 841 01 Bratislava alebo e-mailom na e-mailovej adrese: info@zlatesporenie.sk.
- 10) Kupujúci potvrdzuje, že bol zo strany predávajúceho riadne poučený o svojich právach ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 Občianskeho zákonníka a právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 623 Občianskeho zákonníka.
- 11) Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu reklamovaného investičného zlata najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od čiastkovej kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu investičného zlata za nové investičné zlato.

V prípade akýchkoľvek otázok nás kontaktujte na info@zlatesporenie.sk alebo na bezplatnej zákazníckej linke 0800 23 23 32.

Zlaté sporenie a. s. , IČO 46 958 771 , so sídlom Trhová 54, 841 01 Bratislava, zapísaná na Okresnom súde Bratislava I, oddiel SA, spisová značka Vložka číslo: 5682/B