Obchodné podmienky služby „Okamžitá výmena“

1. Vymedzenie služby

1.1. Služba Okamžitá výmena (ďalej len „služba“) je zákazníkom voliteľná spoplatnená doplnková služba predávajúceho, ktorú je možné dojednať podľa podmienok stanovených predávajúcim. Služba je ponúkaná výlučne k vybraným výrobkom s predajnou cenou v rozsahu 4,99 € až 200,00 €.

1.2. Služba oprávňuje kupujúceho na okamžité vyriešenie reklamácie vady výrobku formou výmeny výrobku za nový, ak sú splnené podmienky tejto služby a zároveň sa neuplatní niektorá z výluk uvedených v článku 4 týchto obchodných podmienok. Služba sa poskytuje po dobu 24 mesiacov od dátumu kúpy výrobku.

1.3. Dojednanie služby Okamžitá výmena je uvedené na predajnom doklade. K jednému výrobku je možné službu dojednať len raz.

2. Poskytovateľ a kupujúci

2.1. Poskytovateľom služby je spoločnosť FAST PLUS, a.s., so sídlom Vlčie hrdlo 90, 821 07 Bratislava, IČO: 35712783, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel Sa, Vložka číslo: 7227/B prevádzkovateľ predajní PLANEO (ďalej len „PLANEO“ alebo „predávajúci“).

2.2. Službu je oprávnený dojednať výlučne zákazník – spotrebiteľ, t. j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

2.3. Služba nie je určená pre kupujúcich nakupujúcich na IČO alebo iné identifikačné číslo podnikateľa. V prípade dojednania služby takýmto kupujúcim sa služba považuje za neplatne dojednanú.

3. Dojednanie služby

3.1. Službu Okamžitá výmena je možné dojednať ku každému výrobku určenému predávajúcim, ktorého predajná cena je v rozmedzí od 4,99 € do 200,00 € vrátane DPH.

3.2. Službu je možné zakúpiť výlučne súčasne s kúpou výrobku, ku ktorému sa vzťahuje, a to na tom istom predajnom doklade, buď na predajni alebo v e-shope planeo.sk výberom príslušnej voľby v nákupnom košíku.

3.3. Cena služby sa určuje podľa aktuálneho Cenníka Okamžitej výmeny uvedeného v článku 7.

3.4. Služba sa považuje za dojednanú okamihom jej výberu, zaplatenia ceny služby a prevzatia výrobku kupujúcim.

4. Podmienky využitia služby

4.1. Službu je možné uplatniť, ak sa na výrobku vyskytne vada, za ktorú predávajúci zodpovedá podľa príslušných právnych predpisov v rámci zákonnej zodpovednosti za vady, a táto vada bola reklamovaná počas 24 mesiacov odo dňa kúpy výrobku. Nárok na okamžitú výmenu vzniká iba v prípade, ak predávajúci reklamáciu uzná ako oprávnenú. Reklamácia vady sa posudzuje rovnako ako v štandardnom reklamačnom konaní.

4.2. **Výluky:** Službu Okamžitá výmena nemožno uplatniť v prípadoch, keď:

4.2.1. sa na vadu nevzťahuje zákonná zodpovednosť predávajúceho za vady, najmä ak nejde o vadu materiálu alebo výrobnú vadu; službu nemožno využiť napríklad pri mechanickom poškodení výrobku alebo ak bola vada spôsobená nevhodným používaním či zaobchádzaním zo strany kupujúceho;

4.2.2. vada vznikla neodbornou manipuláciou, inštaláciou alebo zásahom do výrobku zo strany kupujúceho alebo tretej osoby, používaním výrobku v rozpore s návodom na použitie alebo zanedbaním odporúčanej údržby;

4.2.3. vada bola spôsobená vonkajšími vplyvmi, najmä živelnou udalosťou, prepätím v elektrickej sieti, vniknutím kvapaliny, nehodou alebo bežným opotrebovaním výrobku zodpovedajúcim jeho obvyklému používaniu;

4.2.4. výrobok má poškodené alebo odstránené ochranné pečate alebo sériové čísla.

4.3. Službu Okamžitá výmena nemožno uplatniť na príslušenstvo a spotrebný materiál (napr. batérie, akumulátory, žiarovky, cartridge, tonery, náplne a pod.), ak dôvod reklamácie spočíva výlučne v ich opotrebovaní či spotrebovaní.

4.4. Jednorazovosť služby: Službu je možné využiť na konkrétny zakúpený výrobok iba raz počas doby jej trvania. Využitím služby, t. j. vykonaním výmeny vadného výrobku za nový, sa služba považuje za vyčerpanú a jej platnosť zaniká. Na vymenený výrobok sa pôvodne zakúpená služba Okamžitá výmena nevzťahuje. Prípadné ďalšie vady vymeneného výrobku sa riešia v rámci zákonnej zodpovednosti predávajúceho za vady, pokiaľ si kupujúci pre vymenený výrobok nedojedná novú službu Okamžitá výmena.

4.5. Zachovanie zákonných práv: Dojednanie služby Okamžitá výmena nemení ani neobmedzuje zákonné práva kupujúceho vyplývajúce zo zodpovednosti za vady. Kupujúci sa môže kedykoľvek rozhodnúť neuplatniť službu Okamžitá výmena a namiesto toho postupovať podľa svojich zákonných práv. Ak kupujúci namiesto využitia služby uplatní iný zákonný nárok (napr. odstúpenie od zmluvy alebo primeranú zľavu z ceny), služba Okamžitá výmena sa považuje za využitú v rozsahu vybavenia reklamácie.

5. Postup uplatnenia reklamácie s využitím služby Okamžitá výmena

5.1. Miesto uplatnenia: Službu Okamžitá výmena je možné uplatniť výlučne osobne na ktorejkoľvek predajni PLANEO, a to bez ohľadu na to, či bol výrobok zakúpený na predajni PLANEO alebo prostredníctvom e-shopu planeo.sk. Kupujúci je povinný odovzdať vadný výrobok poverenému pracovníkovi predávajúceho na predajni.

5.2. Doklady: Kupujúci je pri uplatnení služby Okamžitá výmena povinný predložiť doklad o kúpe výrobku, na ktorom je uvedené aj dojednanie služby Okamžitá výmena. Kupujúci je zároveň povinný odovzdať reklamovaný hlavný výrobok; príslušenstvo je povinný predložiť iba v prípade, ak je nevyhnutné na posúdenie reklamovanej vady alebo otestovanie výrobku.

5.3. Posúdenie splnenia podmienok služby: Poverený pracovník predávajúceho na predajni prezrie reklamovaný výrobok a posúdi splnenie podmienok služby Okamžitá výmena podľa čl. 4 týchto obchodných podmienok. Ak sú podmienky služby splnené, predávajúci vykoná výmenu výrobku bez zbytočného odkladu, spravidla pri uplatnení reklamácie. Ak nie je možné bezodkladne posúdiť splnenie podmienok služby (napr. ak sa vada prejavuje sporadicky) alebo vzniknú pochybnosti o oprávnenosti využitia služby Okamžitá výmena, predávajúci je oprávnený prijať výrobok do štandardného reklamačného konania. V takom prípade bude kupujúci informovaný, že okamžitá výmena nemôže byť vykonaná ihneď a reklamácia bude vybavená v rámci štandardného reklamačného konania podľa platných reklamačných podmienok predávajúceho. Ak sa v rámci štandardného reklamačného konania potvrdí splnenie podmienok služby Okamžitá výmena, predávajúci poskytne kupujúcemu výmenu výrobku bez zbytočného odkladu.

5.4. Realizácia výmeny: Ak je reklamácia uznaná ako oprávnená a sú splnené podmienky služby Okamžitá výmena, predávajúci odovzdá kupujúcemu nový výrobok bez zbytočného odkladu. Kupujúcemu bude poskytnutý prednostne rovnaký model výrobku; ak takýto výrobok nie je dostupný, predávajúci poskytne výrobok s porovnateľnými alebo lepšími parametrami v cenovej úrovni pôvodného výrobku. Výmena sa vykonáva bez ďalších nákladov pre kupujúceho; to neplatí, ak si kupujúci zvolí výrobok s vyššou cenou, v takom prípade je povinný uhradiť rozdiel medzi cenou pôvodného a nového výrobku. Predávajúci odovzdá kupujúcemu nový výrobok v kompletnom stave, spravidla v originálnom balení. Spôsob vybavenia reklamácie je odovzdanie nového výrobku a vystavenie nového dokladu o kúpe; tým sa reklamácia považuje za vybavenú.

5.5. Nedostupnosť náhradného výrobku: Ak nie je možné poskytnúť kupujúcemu nový výrobok (najmä ak sa výrobok už nevyrába a nie je dostupná primeraná náhrada na predajni ani centrálnom sklade), predávajúci poskytne kupujúcemu finančnú náhradu vo výške kúpnej ceny reklamovaného výrobku. Vrátenie finančných prostriedkov môže byť realizované vystavením dobropisu a vyplatením v hotovosti na predajni alebo formou nákupného poukazu, výlučne so súhlasom kupujúceho.

Poskytnutím finančnej náhrady sa reklamácia považuje za vybavenú a týmto spôsobom sa ukončuje zmluvný vzťah k reklamovanému výrobku, ktorý zostáva predávajúcemu. Služba Okamžitá výmena sa v takom prípade považuje za využitú a zaniká. Cena služby sa nevracia, keďže služba bola splnená poskytnutím najrýchlejšieho možného spôsobu vybavenia reklamácie.

6. Prenesenie a zánik služby

6.1. Prevod na nového majiteľa: Služba Okamžitá výmena je viazaná na konkrétny výrobok (serializovaný kus) a nie na osobu kupujúceho. Ak kupujúci počas 24 mesiacov trvania služby predá alebo daruje výrobok inej osobe, prechádza služba Okamžitá výmena spolu s výrobkom na nového majiteľa (nadobúdateľa). Pre uplatnenie služby novým majiteľom postačí predložiť originálny doklad o kúpe výrobku, na ktorom je súčasne uvedená aj služba Okamžitá výmena.

6.2. Zánik služby bez využitia: Ak počas 24 mesiacov od kúpy výrobku nedôjde k uplatneniu služby Okamžitá výmena, služba zaniká uplynutím tejto doby. Zaplatená cena služby sa nevracia, keďže služba bola počas celej doby jej trvania kupujúcemu k dispozícii.

6.3. Odstúpenie od služby: Kupujúci je v prípade zmluvy uzatvorenej na diaľku oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí doplnkovej služby do 14 dní od jej uzatvorenia, ak službu doteraz nevyužil. V takom prípade mu bude cena služby vrátená rovnakým spôsobom, akým bola uhradená, alebo iným dohodnutým spôsobom. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy na tovar ako celok v zákonnej 14-dňovej lehote pri nákupe na diaľku, ruší sa aj zmluva o doplnkovej službe a cena služby mu bude vrátená v plnej výške.

7. Cenník služby Okamžitá výmena

7.1. Cena služby Okamžitá výmena je stanovená podľa predajnej ceny výrobku uvedenej na doklade o kúpe. Aktuálne ceny služby vrátane DPH pre jednotlivé cenové hladiny sú uvedené v cenníku nižšie.

Predajná cena výrobku	Cena služby
4,99 € – 9,99 €	0,99 €
10,00 € – 19,99 €	1,99 €
20,00 € – 29,99 €	2,99 €
30,00 € – 39,99 €	3,99 €
40,00 € – 49,99 €	4,99 €
50,00 € – 59,99 €	5,99 €
60,00 € – 69,99 €	6,99 €
70,00 € – 79,99 €	7,99 €
80,00 € – 89,99 €	8,99 €
90,00 € – 99,99 €	9,99 €
100,00 € – 109,99 €	10,99 €
110,00 € – 119,99 €	11,99 €
120,00 € – 129,99 €	12,99 €
130,00 € – 139,99 €	13,99 €
140,00 € – 149,99 €	14,99 €
150,00 € – 159,99 €	15,99 €
160,00 € – 169,99 €	16,99 €
170,00 € – 179,99 €	17,99 €
180,00 € – 189,99 €	18,99 €
190,00 € – 200,00 €	19,99 €

7.2. Predávajúci je oprávnený aktualizovať ceny služby podľa aktuálneho cenníka. Maximálna cena služby predstavuje 19,99 € pri výrobku v najvyššej povolenej hodnote 200,00 €. V prípade akciových alebo zľavnených cien výrobku rozhoduje predajná cena výrobku uvedená na doklade o kúpe. Cena služby je jednorazová a nevratná, s výnimkou prípadov ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo prípadov, keď službu nie je možné poskytnúť z dôvodov na strane predávajúceho.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Tieto podmienky služby Okamžitá výmena tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy k výrobku, ku ktorému bola služba dojednaná, a platia pre predaj v predajniach aj prostredníctvom e-shopu PLANEO. Služba Okamžitá výmena je poskytovaná nad rámec štandardného uplatňovania práv zo zodpovednosti za vady výrobku podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Využitie služby je dobrovoľné a nemá vplyv na práva kupujúceho vyplývajúce zo zákonnej zodpovednosti za vady výrobku. Predávajúci si vyhradzuje právo tieto podmienky meniť, pričom aktuálne znenie podmienok bude vždy dostupné na webových stránkach PLANEO a na vyžiadanie aj v predajniach. Právne vzťahy vyplývajúce z poskytovania služby Okamžitá výmena sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

8.2. Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 21.05.2026.