



**PUNCOVÝ ÚRAD**  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



Medená 10, 814 56 Bratislava  
tel.: 00421 2 529 67 055  
fax: 00421 2 526 35 272  
pusr@puncurad.gov.sk

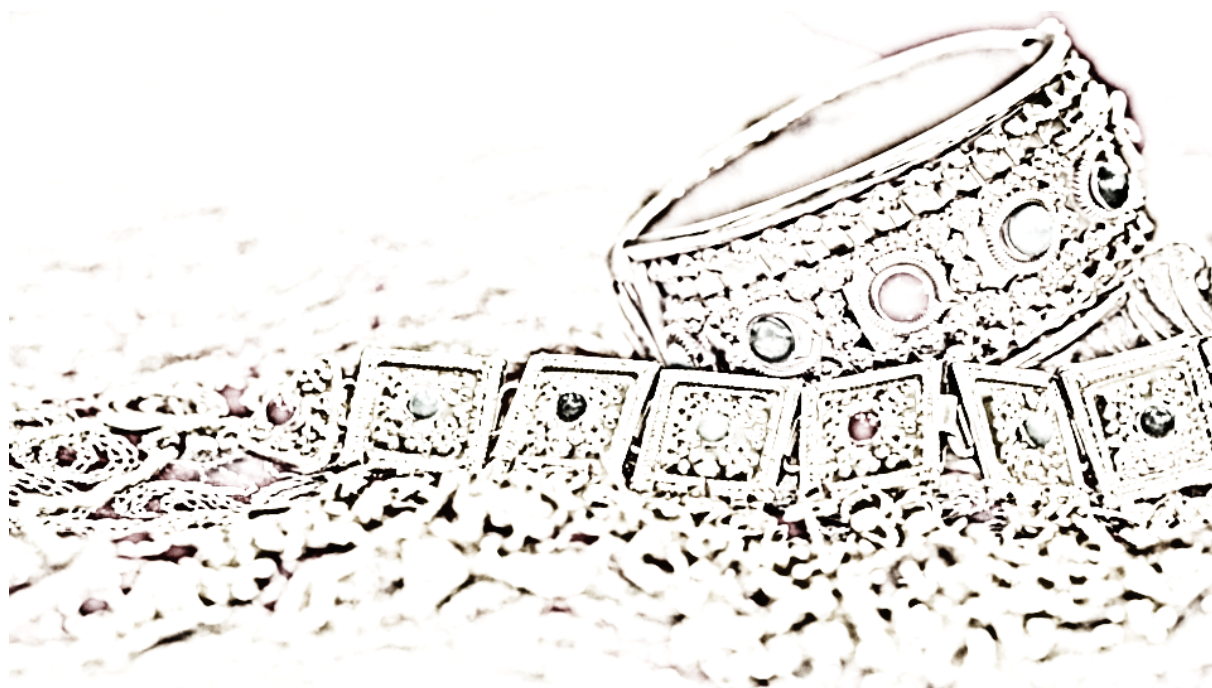
Košice, Szakkayho 1, 040 01  
Trenčín, Hodžova 3, 911 01  
Levice, Dopravná 14, 934 01



puncovyurad.sk

# Príručka pre spotrebiteľov

## pri nákupe výrobkov z drahých kovov



Bratislava, 2024

aktualizácia január 2025

# ÚVOD

## Všeobecné informácie.

**Puncový úrad Slovenskej republiky** je orgán verejnej moci, vykonávajúci štátnu správu na úseku puncovníctva a skúšania drahých kovov a drahých kameňov. Poslaním Puncového úradu SR, je predovšetkým ochrana legitímnych záujmov občanov. Pri výkone svojich činností sa úrad riadi platnou legislatívou. V zmysle puncového zákona kontroluje uvádzanie a predaj výrobkov z drahých kovov na trh ako aj dodržiavanie zákonom stanovenej rýdzosti pri výrobe tovaru z drahých kovov a pri dovoze tovarov z drahých kovov. Puncový zákon a všeobecne záväzné právne predpisy vydané na jeho vykonávanie sú právne predpisy z odvetvia predpisov na ochranu spotrebiteľa. Ich hlavná funkcia spočíva v tom, že štát prostredníctvom regulovania určitých spoločenských vzťahov pôsobí preventívne, aby výrobky z drahých kovov, ktoré sú uvádzané na trh, spĺňali právnou formou ustanovené požiadavky na obsah drahých kovov vo výrobkoch.

Pôsobenie v záujme spotrebiteľa je predovšetkým preventívne, nakoľko právna úprava pôsobí ešte pred uvedením výrobku z drahých kovov na trh. Puncový zákon má aj sankčné ustanovenia, jedná sa o následný postih za nedodržanie či nesplnenie zákonom predpísaných povinností. Tieto ustanovenia sa aplikujú ako následok nesplnenia povinností či porušenia práv preventívneho pôsobenia.

**Spotrebiteľom** je každá fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Fyzická osoba - podnikateľ sa dostáva do pozície spotrebiteľa v prípade, ak nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti ale nakupuje pre svoju vlastnú potrebu. Spotrebiteľom sa stávate pri kúpe tovaru v obchode, na trhovom mieste alebo kúpou cez internet.

**Predaj výrobkov z drahých kovov** na území Slovenskej republiky upravuje zákon č. 94/2013 Z.z. o puncovníctve a skúšaní drahých kovov (puncový zákon) a o zmene niektorých zákonov a naň nadväzujúce vyhlášky MH SR č. 119/2013 Z.z., č.137/2013 Z.z., č. 138/2013 Z.z.

Vyššie uvedené právne normy a ich novely nájdete tu:

[https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/zakon\\_94-2013\\_puncovy\\_so\\_zmenou\\_%C2%A7-32\\_ucinnou\\_od-21\\_07\\_2020.pdf](https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/zakon_94-2013_puncovy_so_zmenou_%C2%A7-32_ucinnou_od-21_07_2020.pdf)

[https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska\\_k\\_zakonu\\_o\\_puncovnictve\\_119-2013.pdf](https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska_k_zakonu_o_puncovnictve_119-2013.pdf)

[https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska\\_o\\_zriadeni\\_a\\_cinnosti\\_komisie\\_137-2013.pdf](https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska_o_zriadeni_a_cinnosti_komisie_137-2013.pdf)

[https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska\\_o\\_uhradach\\_za\\_ukony\\_138-2013.pdf](https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska_o_uhradach_za_ukony_138-2013.pdf)

[https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/zakon\\_109\\_2024\\_zlepsovanie\\_podnikatelskeho\\_prostredia.pdf](https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/zakon_109_2024_zlepsovanie_podnikatelskeho_prostredia.pdf)

[https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska\\_MHSR\\_336\\_2024\\_zz.pdf](https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/vyhlaska_MHSR_336_2024_zz.pdf)

## 1. Ktoré drahé kovy a aké zákonné rýdzosti ustanovuje puncový zákon?

*V zmysle ust. § 2 puncového zákona sa drahým kovom rozumie zlato, striebro, platina, paládium, irídium, ródium, ruténium a osmium.*

Právna úprava síce vymenúva osem drahých kovov, pre uplatňovanie puncového zákona však prichádzajú do úvahy len tri drahé kovy a to: **zlato (Au)**, **striebro (Ag)** a **platina (Pt)**, pre ktoré sú ustanovené zákonné rýdzosti a puncové značky.

Puncové značky pre **zlatý tovar** sú ustanovené pre rýdzosti: 999; 986; 900; 750; 585; 375.

Puncové značky pre **strieborný tovar** sú ustanovené pre rýdzosti: 999; 959; 925; 900; 835; 800.

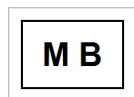
Puncové značky pre **platinový tovar** sú ustanovené pre rýdzosti: 999; 950; 900; 850; 800.

## 2. Čo je úradné označovanie tovaru z drahých kovov?

*V zmysle ust. § 34 puncového zákona obchodníci nesmú obchodovať s úradne neoznačeným tovarom alebo takýto tovar na obchodovanie vlastniť alebo ponúkať.*

To znamená, že tovar z drahých kovov ponúkaný na predaj (až na tovar nízkej hmotnosti) **musí obsahovať úradné označenie** pozostávajúce z príslušnej **puncovej značky SR**, alebo príslušnej **puncovej značky štátu EÚ**, alebo príslušnej **spoločnej kontrolnej značky Dohovoru (CCM)** a **zodpovednostnej značky výrobcu alebo dovozcu**.

Príklad úradného označenia zlatého tovaru o rýdzosti 585/1000 (14 kt) nad hmotnosť 1 g:



Zodpovednostná značka



Puncová značka SR pre zlato 585

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo dovozcu a puncovou značkou pre zlato o rýdzosti 585/1000.

Príklad úradného označenia zlatého tovaru o rýdzosti 750/1000 (18 kt), nad hmotnosť 1 g:



Zodpovednostná značka



Puncová značka SR pre zlato 750

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo dovozcu a puncovou značkou pre zlato o rýdzosti 750/1000.

Príklad úradného označenia strieborného tovaru o rýdzosti 925/1000, nad hmotnosť 3 g:



Zodpovednostná značka



Puncová značka pre striebro 925

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo dovozcu a puncovou značkou pre striebro o rýdzosti 925/1000.

Príklad úradného označenia platinového tovaru o rýdzosti 950/1000, nad hmotnosť 1 g:



Zodpovednostná značka



Puncová značka pre platínu 950

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo dovozcu a puncovou značkou pre platínu o rýdzosti 950/1000.

Príklad úradného označenia tovaru z drahých kovov spoločnou kontrolnou značkou Dohovoru (CCM):

Značka CCM môže byť kombinovaná so značkou rýdzosti a označením drahého kovu v tomto prípade má obrys, ktorý označuje druh drahého kovu - zlato a obsahuje arabské číslice, ktoré udávajú rýdzosť zlata 585/1000.



Zodpovednostná značka



rýdzostné číslo



CCM značka pre zlato 585



národná značka puncového úradu SR

Tovar bude označený zodpovednostnou značkou výrobcu alebo obchodníka, zaregistrovanej v krajine podľa národnej značky, príslušné rýdzostné číslo, spoločnú kontrolnú značku pre príslušný drahý kov a rýdzosť, a národnú značku puncového úradu, ktorý tovar označil.

Značka CCM môže byť len značkou zhody - v tomto prípade je obklopená štandardizovaným osemuholníkovým štítom, ako je uvedené v tabuľke (Typ 2).



**Poznámka:** Na slovenskom trhu sa môže nachádzať tovar označený spoločnými kontrolnými značkami CCM, ktoréhokoľvek členského štátu Dohovoru (na tovare bude iná národná značka) a tiež tovar môže byť označený značkou pre iný drahý kov a rýdzosť, teda značka pre príslušný kov a príslušnú rýdzosť, viď tabuľka (Typ 1).

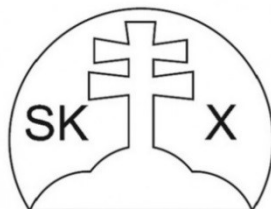
### Vzory medzinárodných spoločných kontrolných značiek (CCM):

| Typ 1   |       |          |          | Typ 2 |
|---------|-------|----------|----------|-------|
| Platina | Zlato | Paládium | Striebro |       |
|         |       |          |          |       |

**Poznámka:** Pre iné rýdzosti ostáva tvar pre jednotlivé drahé kovy zachovalý, mení sa len číslo označujúce rýdzosť.

### Vyobrazenie značky národného autorizovaného orgánu používanej pri označovaní tovaru spoločnými kontrolnými značkami Dohovoru:

Slovak Republic Assay Office mark:



Vyobrazenie národných značiek všetkých členov Dohovoru nájdete tu: <https://puncovyurad.sk/wp-content/uploads/convention-04.jpg>

Vyobrazenie všetkých CCM značiek nájdete na v odkaze na slovenské puncové značky tu: [https://www.puncovyurad.sk/www/files/content/ccm\\_marks.pdf](https://www.puncovyurad.sk/www/files/content/ccm_marks.pdf)

Webové sídlo dohovoru nájdete tu: <https://hallmarkingconvention.org/en/home>

Znenie Dohovoru nájdete tu: <https://www.aspi.sk/products/lawText/1/67207/0/2/oznamenie-c-194-2008-zz-o-prijati-dohovoru-o-kontrole-a-oznacovani-vyrobkov-z-drahyh-kovov/oznamenie-c-194-2008-zz-o-prijati-dohovoru-o-kontrole-a-oznacovani-vyrobkov-z-drahyh-kovov>

### Príklady označenia zlatého a platinového tovaru pod hmotnosť 1,0 g a strieborného tovaru pod hmotnosť 3 g:

Pod tovarom s veľmi nízkou hmotnosťou sa rozumie tovar, ktorý má **nižšiu hmotnosť ako 1,0 g pri zlatom a platinovom tovare, a 3 gramy pri striebornom tovare**. Takýto tovar (tzv.

podlimitný tovar) musí byť označený príslušným **rýdzostným číslom udávajúcim obsah príslušného drahého kovu vo výrobku.**

(Napr.):

- ak je podlimitný zlatý tovar vyrobený zo zlata o rýdzosti 585/1000 musí byť označený príslušným rýdzostným číslom „585“.
- ak je podlimitný strieborný tovar vyrobený zo striebra o rýdzosti 925/1000 musí byť označený príslušným rýdzostným číslom „925“.
- ak je podlimitný platinový tovar vyrobený z platiny o rýdzosti 950/1000 musí byť označený príslušným rýdzostným číslom „950“.)

### 3. Vysvetlenie pojmov

#### Čo je puncová značka ?

Pod pojmom puncová značka sa rozumie znak vyjadrujúci príslušnú zákonnú rýdzosť drahého kovu umiestnený v charakteristickom obryse, ktorým Puncový úrad označuje tovar.

Príklady vyobrazenia niektorých slovenských puncových značiek pre zlatý, strieborný a platinový tovar:



- puncová značka pre zlatý tovar o rýdzosti 375/1000 (9 karátov)



- puncová značka pre zlatý tovar o rýdzosti 585/1000 (14 karátov)



- puncová značka pre zlatý tovar o rýdzosti 750/1000 (18 karátov)



- puncová značka pre strieborný tovar o rýdzosti 925/1000



- puncová značka pre platinový tovar o rýdzosti 950/1000

Vyobrazenie všetkých slovenských puncových značiek, uznávaných značiek štátov EÚ, a spoločných kontrolných značiek Dohovoru (CCM), ktoré sa aplikujú na tovare z drahých kovov nájdete tu:

<https://puncovyurad.sk/slovenske-puncove-znacky/>

<https://puncovyurad.sk/zahranicne-puncove-znacky/>

**Poznámka:** V súlade s ust. § 35 ods. 3 vyobrazenie slovenských puncový značiek musí byť v prevádzkarni umiestnené na prístupnom a viditeľnom mieste, to platí i vtedy, ak je tovar predávaný mimo prevádzkarne.

### Čo je zodpovednostná značka výrobcu alebo dovozcu (obchodníka)?

Pod pojmom zodpovednostná značka sa rozumie alfanumerický znak alebo iný znak umiestnený v charakteristickom obryse pridelený Puncovým úradom Slovenskej republiky na označovanie tovaru z drahých kovov. Na území Slovenskej republiky nemôžu byť pridelené dve rovnaké zodpovednostné značky.

Príklady vyobrazenia zodpovednostných značiek pridelených slovenským a českým puncovým úradom:



Vyššie sú uvedené len príklady pridelených a uznaných zodpovednostných značiek, verejnú časť registra podnikateľských subjektov s prideleným vyobrazením všetkých pridelených, resp. uznaných zahraničných zodpovednostných značiek nájdete tu:

<https://puncovyurad.sk/register-podnikatelov-vidovanych-na-puncovom-urade/#>

<https://puncovyurad.sk/zoznam-zahranicnych-uznanych-znaciek/>

### Čo je rýdzostné číslo?

Pod pojmom rýdzostné číslo sa rozumie trojmiestny znak vyjadrujúci minimálny obsah drahého kovu meraný z hľadiska počtu hmotnostných jednotiek na tisíc hmotnostných jednotiek zliatiny, vyjadrený arabskými číslicami.

Pod rýdzosťou sa rozumie pomerný hmotnostný obsah drahého kovu v zliatine vyjadrený v tisícinách (1/1000). Rýdži kov má 1000/1000.

**Poznámka:** Rýdzosť zlatého tovaru o rýdzosti napr. 750/1000 je podľa starého označenia 18 karátové zlato. Karátom sa rozumie starý údaj o rýdzosti, v súčasnosti už oficiálne nepoužívaný. Udávanie obsahu zlata na tisíciny je presnejší ako udávanie na karáty. Jeden karát predstavuje 41,66 tisíciny.

Príklady vyobrazenia rýdzostných čísiel:

**585** - rýdzostné číslo pre zlato o rýdzosti 585/1000

**925** - rýdzostné číslo pre striebro o rýdzosti 925/1000

***Poznámka:** Obrys rýdzostného čísla nie je povinný, číslo nemusí byť v obryse, alebo sa obrys môže líšiť od vyššie uvedeného, a môže byť i iného tvaru (napr. kosoštvorec, obdĺžnik a pod...).*

### **Puncové značky, ktorých štátov EÚ sú platné na území Slovenskej republiky?**

*Za úradne označený tovar z drahých kovov sa považuje aj tovar, ktorý bol vyrobený alebo uvedený na trh v niektorom členskom štáte EÚ. Takéto výrobky sa považujú za úradne označený tovar za predpokladu ekvivalentnosti označenia podľa puncového zákona.*

Zoznam krajín s kompatibilným puncovým systémom, ktorých puncové značky platia na území Slovenskej republiky:

Cyprus, Česká republika, Estónsko, Fínsko, Holandsko, Chorvátsko, Írsko, Litva, Lotyšsko, Maďarsko, Poľsko, Portugalsko, Slovinsko, Spojené kráľovstvo do roku 2022, Švédsko.

Vyobrazenie puncových značiek vyššie uvedených krajín nájdete tu:

<https://puncovyurad.sk/zahranicne-puncove-znacky/>

### **4. Čo má obsahovať doklad o nákupe?**

Doklad o nákupe je písomné potvrdenie uskutočneného predaja (napr. pokladničný doklad, paragón, faktúra.....a pod.) Doklad musí okrem údajov ako sú obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, adresy prevádzkarne, dátumu predaja, obsahovať i údaje ustanovené v § 35 ods. 2 puncového zákona:

*Obchodníci sú povinní pri predaji vydať doklad s uvedením druhu, ceny, hmotnosti a rýdzosti predaných výrobkov z drahých kovov, to platí aj pri nákupe zlomkov alebo tovaru od zákazníkov.*

Pod pojmom **druh** sa myslí napríklad: zlatý prsteň, strieborný prívesok .....atď.

Pod pojmom **cena** sa myslí číselný údaj s jednotkou meny (€), ktorú spotrebiteľ pri nákupe zaplatil.

Pod pojmom **hmotnosť** sa myslí číselný údaj s jednotkou hmotnosti (g). Pri zlatom a platinovom tovare sa hmotnosť určuje s presnosťou na 0,05 g, pri striebornom tovare s presnosťou na 1 gram.

**Ak predávate zlomky z drahých kovov je vykupujúci subjekt povinný Vám vydať doklad o výkupe s rovnakými náležitosťami ako pri nákupe!!!!!!!**

### **5. Je registrácia obchodníkov a výrobcov výrobkov z drahých kovov na puncovom úrade povinná?**



Každý obchodník s výrobkami z drahých kovov má povinnosť, v súlade s § 31 puncového zákona, zaregistrovať sa na Puncovom úrade Slovenskej republiky. Verejná časť registra je zverejnená na webovom sídle úradu, nájdete ju tu:

<https://puncovyurad.sk/register-podnikatelov-evidovanych-na-puncovom-urade/>

V registri si môžete overiť, či si uvedený predajca splnil svoju zákonnú povinnosť a svoju činnosť ohlásil úradu.

## 6. Aké pravidlá platia pre internetový predaj?

Pre internetový predaj platia, pre obchodníka z pohľadu puncového zákona tie isté zákonné povinnosti a predpisy ako pri predaji v klasickom kamennom obchode, alebo na každom inom predajnom mieste.

Pred nákupom cez internet odporúčame zistiť si čo najviac informácií o predávajúcom a to:

- Zistite, či predajca má zverejnené znenie všeobecných obchodných podmienok.
- Zistite, či predajca má zobrazené dokumenty zaoberajúce sa reklamáciami, podmienkami dodania tovaru.
- Zistite, či je stránka v slovenskom jazyku, bez pravopisných chýb, chyby môžu nasvedčovať, že ide o preklad umelej inteligencie.
- Zistite, či je ľahko nájsť a kontaktovať meno predávajúceho a sídlo predávajúceho na internetovej stránke.
- Zistite, či existujú nejaké recenzie spokojnosti zákazníkov na e-shop.
- Overte identifikáciu predávajúceho, či je registrovaný na Puncovom úrade SR.
- Zistite, či predajca pre ponúkaný tovar z drahých kovov udáva druh drahého kovu a jeho rýdzosť, jeho hmotnosť a cenu.
- Uistite sa, či má zverejnené vyobrazenie slovenských puncových značiek.  
<https://puncovyurad.sk/slovenske-puncove-znacky/>
- Ihneď po doručení tovaru si overte, alebo si nechajte overiť zákonné označenie tovaru na ktoromkoľvek pracovisku Puncového úradu.
- Taktiež overte, či predajný doklad obsahuje zákonom predpísané náležitosti, uvedené v bode 4.

V prípade zistenia porušenia zákonných povinností kontaktujte ktorékoľvek pracovisko Puncového úradu SR a úrad ihneď začne vo veci porušenia zákona konať.

Kontakty a adresy jednotlivých pracovísk úradu nájdete na webovom sídle:

<https://puncovyurad.sk/kontakty/>

## 7. Aké služby poskytuje puncový úrad SR nepodnikateľským subjektom?

Puncový úrad Slovenskej republiky vykonáva pre nepodnikateľské subjekty:

- nedeštruktívne a deštruktívne skúšky obsahu drahých kovov a overenie rýdzosti drahých kovov o zisteniach vydá Osvedčenie o skúške rýdzosti,
- identifikáciu označenia výrobkov z drahých kovov,

- identifikáciu drahých kameňov o výsledku vydá Osvedčenie,
- tavenie materiálov drahých kovov (aj dentálnych a zdravotne nezávadných technických) vrátane vykonania chemickej skúšky o výsledku vydá Skúšobný list.

Bližšie informácie a mnoho ďalších podrobností sa môžete dozvedieť tu:

<https://puncovyurad.sk/casto-kladene-otazky/>

Osobne, na ktoromkoľvek pracovisku Puncového úradu Slovenskej republiky:

#### **Puncový úrad Slovenskej republiky Bratislava**

Medená 10, 814 56 Bratislava

tel.: +421 (2) 52 96 70 55

e-mail: [pusrba@puncovyurad.sk](mailto:pusrba@puncovyurad.sk)

#### **Puncový úrad SR, pobočka Košice**

Szakkayho č. 1, 040 01 Košice

tel.: +421 (55) 62 52 406

e-mail: [pusrke@puncovyurad.sk](mailto:pusrke@puncovyurad.sk)

#### **Puncový úrad SR, pobočka Trenčín**

Hodžova 3, 911 01 Trenčín

tel.: +421 (32) 74 46 191

e-mail: [pusrtn@puncovyurad.sk](mailto:pusrtn@puncovyurad.sk)

#### **Puncový úrad SR, expozitúra Levice**

Dopravná 14, 934 01

Levice tel.: +421 (36) 63 14 457

e-mail: [pusrlv@puncovyurad.sk](mailto:pusrlv@puncovyurad.sk)

## **8. Reklamácie**

### **Aké sú záručné lehoty?**

V podmienkach Slovenskej republiky rozlišujeme zákonnú a obchodnú záruku.

Predávajúci nie je oprávnený skrátiť zákonnú záruku.

Rozšírená alebo obchodná, servisná záruka je poskytovaná nad rámec zákona. Vo väčšine prípadov ide o platenú službu. Nároky z rozšírenej záruky sú uvedené v podmienkach tejto služby. Môžu sa vzťahovať na celý výrobok alebo len na jeho časť.

Všeobecná zákonná záručná doba je 24 mesiacov a vzťahuje sa na všetky výrobky, pri ktorých zákon nestanovuje osobitnú záručnú dobu.

### **Aké povinnosti má predávajúci, ak sa na predanom tovare vyskytne chyba?**

Predávajúci, od ktorého ste si chybný tovar zakúpili, je povinný:

- prijať reklamáciu, ktorou si uplatňujete nároky z chyby tovaru,
- vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote teda najneskôr do 30 dní,
- vybaviť reklamáciu niektorým zo zákonom stanovených spôsobov, a to: výmenou tovaru, opravou tovaru, vrátením peňazí, prípadne primeranou zľavou z ceny tovaru, predávajúci môže reklamáciu zamietnuť, zamietnutie musí byť však riadne odôvodnené.

### **Ako uplatniť reklamáciu?**

Reklamáciu môže kupujúci uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné, resp. u osoby poverenej vybavením reklamácie.

Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania a to odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, poskytnutím náhradnej služby, vrátením kúpnej ceny tovaru alebo služby, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo služby, písomnou výzvou na prebratie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

### Zopár rád:

- Doklad o kúpe, pokladničný blok alebo záručný list si vždy uchovajte minimálne po dobu možnosti uplatnenia reklamácie – záručná doba.
- Predávajúci má povinnosť, na žiadosť kupujúceho, poskytnúť záruku písomnou formou.
- Predávajúci nemôže odmietnuť prijatie reklamácie, ak kupujúci preukáže, že chybný tovar bol u neho zakúpený a zároveň, že je ešte v záručnej dobe.
- Pri nákupoch cez internetový obchod si tovar skontrolujte ihneď pri jeho dodaní.
- Kupujúci má právo na všetky informácie o vlastnostiach predávaného tovaru.
- Všeobecná zákonná záručná doba je 24 mesiacov.
- Ak ide o odstrániteľnú chybu na tovare, môže kupujúci požadovať odstránenie chyby (bezplatne, riadne a včas) alebo výmenu tovaru.
- Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá neumožňuje riadne užívanie tovaru, môže kupujúci od predajcu požadovať výmenu veci alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie peňazí.
- Ak má tovar neodstrániteľnú chybu, ale dá sa riadne užívať, môžete požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.

Ak nesúhlasíte so spôsobom vybavenia reklamácie, môžete predávajúceho požiadať o nápravu. Ak na ňu odpovie zamietavo alebo do 30 dní neodpovie vôbec, môžete podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a bližšie informácie nájdete na webovej stránke Ministerstva hospodárstva SR.

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

### **Ďalšia legislatíva v oblasti ochrany spotrebiteľa.**

Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

\*\*\*\*