

Reklamačný poriadok Sentrymo

SkyCom s.r.o. | Verzia 2.0 | V platnosti od 1. septembra 2026

1. Kto vybavuje reklamáciu

- 1.1.** Tento reklamačný poriadok upravuje uplatňovanie práv z väd voči spoločnosti SkyCom s.r.o., Čiližská 5009/36, 821 07 Bratislava – mestská časť Vrakuňa, IČO: 52 138 682, DIČ: 2120913157, IČ DPH: SK2120913157, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 134008/B. Kontakt: support@sentrymo.eu, +421 911 499 086. Poštová adresa je zhodná so sídlom spoločnosti.
- 1.2.** SkyCom vybavuje reklamácie hardvéru, ktorý zákazníkovi predal, digitálnej služby Sentrymo, ktorú mu poskytuje, a montáže GPS jednotky objednanej ako plnenie SkyComu. Montáž možno objednať spolu s jednotkou alebo samostatne neskôr. Rozhoduje skutočný rozsah konkrétnej objednávky a zmluvy.
- 1.3.** Hardvér kúpený od samostatného partnerského predajcu sa reklamuje u tohto predajcu. Za montáž samostatne objednanú priamo u partnera zodpovedá tento partner. Ak však partner plní objednávku v mene alebo na zodpovednosť SkyComu, reklamácia tohto plnenia patrí SkyComu.
- 1.4.** Články 2 až 14 upravujú nároky spotrebiteľov, teda fyzických osôb, ktoré nekonajú v rámci podnikania alebo povolania. Pre podnikateľov platí článok 15. Rozhoduje skutočný účel uzatvorenia zmluvy, nie iba uvedenie IČO.

2. Čo je predmetom reklamácie

- 2.1.** Pri reklamacii sa posudzuje, či dodaný hardvér, služba alebo montáž spĺňajú dohodnuté a zákonom požadované vlastnosti. Zohľadňuje sa konkrétny model jednotky, objednaný balíček, informácie poskytnuté pred uzatvorením zmluvy a určené podmienky používania.
- 2.2.** Za vadu sa nepovažuje samotná požiadavka na funkciu, vlastnosť alebo rozsah služby, ktoré neboli dohodnuté ani ich nemožno oprávnenne očakávať. Porucha jednotky, chyba montáže, chyba služby a okolnosť mimo rozsahu plnenia sa posudzujú podľa skutočnej príčiny problému.
- 2.3.** Pri kupóne alebo akciovej ponuke sa peňažné vysporiadanie riadi skutočne dohodnutou cenou po zľave a pravidlami článku 6a Všeobecných obchodných podmienok Sentrymo. Bezplatný marketingový kupón sám nevytvára peňažný nárok v jeho nominálnej hodnote. Zľava neskracuje zákonné práva z väd a riadne uplatnenie týchto práv sa nesankcionuje spätným odobratím akciového zvýhodnenia.

3. Hardvér – doba zodpovednosti

- 3.1.** Pri kúpe novej jednotky spotrebiteľom SkyCom zodpovedá za vadu, ktorú jednotka mala pri dodaní a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania. Jednotka je spravidla dodaná jej prevzatím zákazníkom alebo ním určenou osobou. Ak kúpa zahŕňa aj montáž zabezpečenú SkyComom, za dodanie sa považuje dokončenie montáže.
- 3.2.** Ak je na dohodnuté fungovanie jednotky potrebná digitálna časť, ktorá sa dodáva ako súčasť kúpy, na dodanie je potrebné aj jej sprístupnenie zákazníkovi. Neskoršie prihlásenie alebo aktivácia, ktorú zákazník odloží napriek riadnemu sprístupneniu, ani neskoršia kúpa predplatného či samostatnej montáže nezačínajú novú dobu zodpovednosti za už dodaný hardvér.
- 3.3.** Ak kúpa jednotky zahŕňa nepretržité poskytovanie digitálnej časti potrebnej na jej dohodnuté fungovanie, SkyCom zodpovedá za vady tejto časti počas dohodnutej doby, najmenej dva roky od dodania jednotky. Toto pravidlo samo osebe nepridáva neobjednané balíčky ani funkcie.

- 3.4.** Pri nárokoch zo zmlúv uzavretých od 31. júla 2026 sa po prvom odstránení vady opravou jednotky v rámci zákonnej zodpovednosti doba zodpovednosti za jej vady predĺži o 12 mesiacov. Predĺženie sa uplatní len raz bez ohľadu na počet opráv. Nároky zo zmlúv uzavretých pred týmto dátumom sa posudzujú podľa prechodného ustanovenia § 879aa Občianskeho zákonníka a záväzných podmienok danej zmluvy; tento bod im sám nepriznáva nové dobrovoľné predĺženie.
- 3.5.** Pri vade prejavenej v dobe zodpovednosti sa predpokladá, že existovala už pri dodaní. Tento predpoklad neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je nezlučiteľný s povahou veci či vady.
- 3.6.** Tento poriadok sám neposkytuje dobrovoľnú záruku nad rámec zákonnej zodpovednosti. Tým nie sú dotknuté práva z konkrétneho záručného vyhlásenia alebo iného právne záväzného prísľubu vrátane reklamy. Záruka externého výrobcu alebo dovozcu sa uplatňuje voči jej poskytovateľovi a nenahrádza zákonné práva spotrebiteľa voči SkyComu.

4. Digitálna služba a aktualizácie

- 4.1.** Pri priebežne poskytovanej digitálnej službe Sentrymo SkyCom zodpovedá za jej vady počas dohodnutej doby poskytovania. Rozsah služby určuje objednaný balíček a zmluva. Priebežné poskytovanie neznamená záruku stopercentnej dostupnosti ani bezchybného fungovania za akýchkoľvek podmienok.
- 4.2.** Na používanie služby musí zákazník zabezpečiť technické požiadavky, s ktorými bol jasne oboznámený pred uzatvorením zmluvy. SkyCom nezodpovedá za problém v rozsahu, v ktorom ho spôsobuje nesplnenie týchto požiadaviek na strane zákazníka, napríklad nekompatibilné zariadenie, systém alebo nastavenie potrebných oprávnení.
- 4.3.** SkyCom v zákonom rozsahu zabezpečuje aktualizácie potrebné na zachovanie dohodnutých a zákonom požadovaných vlastností vrátane bezpečnosti a informuje o ich dostupnosti. Tým sa nesľubuje bezplatné rozširovanie služby o nové funkcie, ktoré neboli súčasťou zmluvy.
- 4.4.** SkyCom nezodpovedá za vadu spôsobenú výlučne tým, že zákazník v primeranom čase nenainštaloval dostupnú potrebnú aktualizáciu, ak bol informovaný o jej dostupnosti a následkoch nenainštalovania a inštalácii nebránil nedostatok poskytnutého návodu.

5. Montáž GPS, zásahy a spotreba energie

- 5.1.** Predmetom montáže je iba dohodnuté osadenie a pripojenie GPS jednotky a úkony nevyhnutné na jej sprevádzkovanie. SkyCom neposkytuje opravy, servis ani celkovú diagnostiku vozidla a nepreberá zodpovednosť za technický stav alebo poruchy vozidla v rozsahu, ktorý nesúvisí s plnením SkyComu. Ak je montáž súčasťou kúpy a vykonáva ju SkyCom alebo osoba na jeho zodpovednosť, SkyCom zodpovedá aj za vadu spôsobenú nesprávnou montážou.
- 5.2.** Pri svojpomocnej montáži alebo montáži samostatne objednanej u tretej osoby SkyCom nezodpovedá za vady spôsobené zapojením alebo zásahom v rozpore s riadnym návodom. Ide najmä o nesprávnu polaritu, nevhodné napätie, nesprávne pripojenie vodičov, umiestnenie alebo neodbornú úpravu zapojenia.
- 5.3.** SkyCom nezodpovedá za vady spôsobené používaním mimo určených podmienok, neodborným zásahom, mechanickým poškodením, nehodou alebo iným vonkajším vplyvom, ktorý nevyplýva z vady plnenia SkyComu. Otvorenie krytu, porušenie plomby alebo úprava kabeláže sa posudzujú podľa súvislosti s reklamovanou vadou; nejde o automatický zánik práv z nesúvisiacich väd.
- 5.4.** Bežný odber riadne fungujúcej jednotky a prirodzené opotrebovanie akumulátora vozidla nie sú vadou jednotky. Samotné vybitie akumulátora nepreukazuje vadu. Posudzuje sa skutočný odber, zapojenie a konfigurácia, kapacita a stav akumulátora, teplota a doba odstavenia vozidla.
- 5.5.** Zákazník má pri používaní a dlhšom odstavení vozidla dodržiavať poskytnuté pokyny k napájaniu a údržbe akumulátora. SkyCom nezodpovedá za vybitie spôsobené bežnou spotrebou v určenom prevádzkovom režime, nedostatočnou kapacitou alebo stavom akumulátora či zanedbaním týchto pokynov, pokiaľ príčinou nie je vada jednotky, služby alebo montáže, za ktorú zodpovedá SkyCom.

- 5.6.** Pri samostatne objednanej montáži GPS jednotky do vozidla, ktorá nie je súčasťou jej kúpy a podľa obsahu ide o úpravu veci podľa § 652 až 656 Občianskeho zákonníka, SkyCom zodpovedá za vady montážnych prác pri prevzatí a za vady vzniknuté v trojmesečnej záručnej dobe, ak nie je dohodnutá alebo osobitným predpisom ustanovená iná doba. Práva sa uplatnia v tejto záručnej dobe, inak zaniknú; čas od uplatnenia práva až po vykonanie opravy sa do nej nezapočítava. Tento režim neskracuje zodpovednosť za predanú jednotku, digitálne plnenie ani montáž zahrnutú v kúpe. Rozhoduje skutočný obsah zmluvy, nie iba samostatná fakturácia montáže.
- 5.7.** Vadu samostatnej montáže, za ktorú SkyCom zodpovedá, odstráni bezplatne v oznámenej lehote najviac 30 dní od oznámenia vady. Ak vadu nemožno odstrániť, nebola odstránená v oznámenej lehote alebo sa vyskytne znovu, spotrebiteľ môže požadovať primerané zníženie ceny montáže alebo zrušenie zmluvy o samostatnej montáži.

6. Ako uplatniť reklamáciu

- 6.1.** Reklamáciu odporúčame zaslať na support@sentrymo.eu. Možno ju uplatniť aj poštou na adrese sídla, v ktorejkoľvek prevádzkarni SkyComu alebo u osoby určenej SkyComom na tento účel, ak bola zákazníčkovi oznámená. Elektronický spôsob nie je povinný.
- 6.2.** Na vybavenie reklamácie uveďte kontakt, identifikáciu kúpy alebo služby, model a identifikátor jednotky, opis problému, čas jeho výskytu a požadovaný spôsob nápravy. Kúpu možno preukázať dokladom alebo iným vhodným spôsobom. Originál faktúry, pôvodný obal ani osobitný formulár nie sú podmienkou prijatia reklamácie.
- 6.3.** Vadu tovaru treba oznámiť do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia príslušnej doby zodpovednosti. Na samostatnú digitálnu službu sa tieto lehoty nevzťahujú; práva z jej väd možno uplatniť aj bez predchádzajúceho oznámenia vady.
- 6.4.** Podanie sa posudzuje podľa obsahu. Oznámenie vady so žiadosťou o nápravu sa vybavuje ako reklamácia aj bez použitia tohto názvu. Ak chýbajú potrebné údaje, SkyCom požiada o doplnenie.

7. Potvrdenie, diagnostika a súčinnosť

- 7.1.** SkyCom bezodkladne poskytne písomné potvrdenie o oznámení vady a uvedie v ňom lehotu jej odstránenia. Potvrdenie môže zaslať elektronicky. Prijatie reklamácie, diagnostika ani poskytnutie dočasného riešenia samy osebe neznamenajú uznanie zodpovednosti.
- 7.2.** Na posúdenie príčiny môže SkyCom použiť potrebné technické podklady, najmä telemetriu, časy prijatia a spracovania údajov, konfiguráciu, verziu aplikácie a firmvéru, stav spojenia a záznamy o odoslaní upozornení. Podľa povahy problému môže byť potrebné fyzické posúdenie jednotky.
- 7.3.** Zákazník poskytne primeranú súčinnosť potrebnú na overenie, či problém súvisí s jeho zariadením, softvérom alebo pripojením. Požadované kroky musia byť technicky dostupné a čo najmenej zaťažujúce, napríklad oznámenie verzie systému, kontrola relevantného nastavenia alebo jednoduchý bezpečný test. SkyCom nevyžaduje zaslanie hesla.
- 7.4.** Pri priebežnej digitálnej službe preukazuje jej súlad so zmluvou počas dohodnutej doby SkyCom. Ak však preukáže nekompatibilitu prostredia zákazníka s technickými požiadavkami jasne oznámenými pred uzatvorením zmluvy, táto dôkazná povinnosť sa na SkyCom nevzťahuje.
- 7.5.** Ak bol zákazník pred uzatvorením zmluvy jasne oboznámený s povinnosťou poskytnúť súčinnosť podľa bodu 7.3 a neposkytne ju, musí na uplatnenie nároku preukázať, že priebežná digitálna služba mala vadu počas dohodnutej doby. Samotné neposkytnutie súčinnosti nie je automatickým dôvodom na zamietnutie všetkých nárokov.

8. Odovzdanie jednotky a náklady

- 8.1. Ak je potrebné jednotku fyzicky posúdiť, zákazník ju sprístupní SkyComu a dohodne s ním vhodný spôsob odovzdania alebo prevzatia. Pri zaslaní ju primerane ochráni pred poškodením; pôvodný obal sa nevyžaduje. Prevzatie, prepravu a ďalšie účelné náklady spojené s oprávneným uplatnením práv z vady znáša SkyCom v zákonom rozsahu.
- 8.2. Ak si oprava alebo výmena vyžaduje demontáž jednotky, ktorá bola pred prejavom vady nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom, SkyCom zabezpečí jej demontáž a opätovnú inštaláciu. Po dohode ich môže zabezpečiť zákazník na náklady a nebezpečenstvo SkyComu. Zákazník nemá na účely prepravy vykonávať nebezpečný zásah do vozidla.
- 8.3. Za samotné prijatie a posúdenie reklamácie sa neúčtuje automatický diagnostický poplatok. Samostatnú platenú diagnostiku, opravu jednotky alebo inú službu mimo zodpovednosti SkyComu možno vykonať iba po oznámení ceny a súhlase zákazníka. Zamietnutie reklamácie nie je objednávkou platenej služby.
- 8.4. Tento poriadok nezakladá nárok na zapožičanie náhradnej jednotky na čas vybavovania reklamácie. Zákonné práva na nápravu tým nie sú dotknuté.
- 8.5. Náhradu účelne vynaložených nákladov z reklamácie tovaru treba uplatniť najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej jednotky, vyplatenia zľavy alebo vrátenia ceny po odstúpení, inak právo zanikne. Pri digitálnej službe sa § 509 Občianskeho zákonníka použije primerane podľa § 852j ods. 4; zohľadní sa príslušná náprava digitálneho plnenia, najmä odstránenie jeho vady, vyplatenie zľavy alebo vrátenie ceny, nie dodanie fyzickej jednotky.

9. Oprava alebo výmena hardvéru

- 9.1. Ak SkyCom zodpovedá za vadu, spotrebiteľ si môže zvoliť opravu alebo výmenu jednotky. Zvolený spôsob možno odmietnuť, ak nie je možný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil neprimerané náklady. Posudzuje sa najmä hodnota bezvadnej jednotky, závažnosť vady a možnosť nápravy bez závažných ťažkostí pre spotrebiteľa.
- 9.2. Ak oprava ani výmena nie sú možné alebo by spôsobili neprimerané náklady, SkyCom ich môže odmietnuť. V takom prípade sa uplatnia príslušné práva na zľavu alebo odstúpenie podľa článku 10.
- 9.3. Oprava alebo výmena sa uskutoční bezplatne, na náklady SkyComu, v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí s ohľadom na povahu a účel jednotky. Oznámená lehota nepresiahne 30 dní od oznámenia vady, okrem prípadu objektívneho dôvodu, ktorý SkyCom nemôže ovplyvniť. SkyCom tento dôvod preukazuje a zákazníkovi oznámi jeho konkrétnu podobu aj dlhšiu lehotu.
- 9.4. SkyCom môže pri diagnostike a náprave využiť výrobcu, dodávateľa alebo odborný servis. Ak ich účasť vyvolá objektívnu prekážku mimo kontroly SkyComu, dlhšia lehota sa posúdi podľa bodu 9.3. Samotné odoslanie jednotky dodávateľovi ani čakanie na jeho stanovisko automaticky nezastavujú plynutie lehôt.
- 9.5. Pred odstránením vady SkyCom informuje spotrebiteľa o práve voľby medzi opravou a výmenou za podmienok bodu 9.1 a o predĺžení doby zodpovednosti, ak sa uplatní podľa bodu 3.4. Pri dodaní náhradnej jednotky sa zodpovednosť za jej vady posudzuje od jej dodania podľa príslušnej právnej úpravy. Dočasné riešenie ani zapožičanie jednotky samy neznamenajú konečné odstránenie vady.
- 9.6. Ak sa vada odstraňuje výmenou, renovovanú jednotku možno poskytnúť na žiadosť spotrebiteľa v súlade so zákonom. Bez takej žiadosti SkyCom samotným týmto poriadkom nezískava oprávnenie nahradiť jednotku renovovanou vecou.

10. Zľava alebo odstúpenie pri tovare

- 10.1. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy najmä vtedy, ak SkyCom vadu riadne neodstráni, odmietne opravu aj výmenu, rovnaká vada sa prejaví napriek oprave alebo výmene, vada je dostatočne závažná alebo je zrejmé, že náprava nebude zabezpečená v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí. Pri splnení týchto podmienok nemusí spotrebiteľ poskytovať ďalšiu lehotu na nápravu.

- 10.2.** Od kúpnej zmluvy nemožno odstúpiť pri zanedbateľnej vade ani vtedy, ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na jej vzniku; tieto okolnosti preukazuje SkyCom. Zľava zodpovedá zníženiu hodnoty veci oproti hodnote bez vady, nie automaticky celej zaplatenej cene.
- 10.3.** Ak má vadu iba časť dodaného tovaru, odstúpenie sa týka tejto časti. Na ostatný tovar sa rozšíri, ak nemožno rozumne očakávať, že si ho spotrebiteľ ponechá samostatne.
- 10.4.** Pri odstúpení spotrebiteľ vráti tovar na náklady SkyComu; SkyCom zabezpečí aj odstránenie jednotky riadne nainštalovanej pred prejavom vady. Kúpnu cenu vráti do 14 dní od vrátenia tovaru alebo preukázania jeho odoslania, podľa toho, čo nastane skôr. Kúpnu cenu aj zľavu SkyCom vyplatí rovnakým spôsobom, akým spotrebiteľ zaplatil, pokiaľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom. Náklady úhrady znáša SkyCom.

11. Náprava digitálnej služby Sentrymo

- 11.1.** Ak SkyCom zodpovedá za vadu digitálnej služby, odstráni ju bezplatne, v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí s ohľadom na povahu a účel služby. Oznámená lehota nepresiahne 30 dní od oznámenia vady, pokiaľ dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívna okolnosť, ktorú SkyCom nemôže ovplyvniť. Existenciu takej okolnosti preukazuje SkyCom a zákazníkovi oznámi konkrétny dôvod a dlhšiu lehotu.
- 11.2.** SkyCom môže odstránenie vady odmietnuť, ak nie je možné alebo by spôsobilo neprimerané náklady. Primeraná zľava alebo odstúpenie prichádzajú do úvahy aj vtedy, ak vada nebola riadne odstránená, opakuje sa napriek snahe o nápravu, je dostatočne závažná alebo je zrejmé, že náprava nebude vykonaná v primeranej lehote a bez závažných ťažkostí. Pri platenom balíčku zanedbateľná vada neumožňuje odstúpenie; jej zanedbateľnosť preukazuje SkyCom.
- 11.3.** Zľava sa určuje podľa zníženia hodnoty služby a pri časovom predplatnom podľa obdobia, počas ktorého bola služba vadná. Vyplatí sa do 14 dní od uplatnenia práva rovnakým spôsobom, akým spotrebiteľ zaplatil, pokiaľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom. Náklady úhrady znáša SkyCom. Nevzniká automatický nárok na vrátenie ceny za predchádzajúce obdobia riadneho používania.
- 11.4.** Pri odstúpení od zmluvy o priebežne poskytovanej službe SkyCom do 14 dní od oznámenia odstúpenia vráti pomernú časť zaplatenej ceny za čas, v ktorom bola služba vadná, a cenu zaplatenú vopred za čas po odstúpení. Platbu vráti rovnakým spôsobom, akým spotrebiteľ zaplatil, pokiaľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom; náklady úhrady znáša SkyCom. Prístup k službe, ktorej zmluva sa skončila, môže byť ukončený. Skončenie ostatných častí balíka sa posudzuje podľa ich zmluvnej a funkčnej súvislosti a zákonných práv spotrebiteľa.
- 11.5.** Náprava môže zahŕňať opravu spracovania údajov a prepočet dostupnej histórie. SkyCom nesľubuje vytvorenie záznamov, pre ktoré nikdy nevznikli alebo nie sú dostupné potrebné vstupné údaje. Ak však nemožnosť obnovy súvisí s vadou, za ktorú SkyCom zodpovedá, uplatní sa iná zodpovedajúca zákonná náprava.

12. Technické limity a okolnosti mimo plnenia SkyComu

- 12.1.** Fungovanie závisí aj od príjmu satelitného signálu GNSS, dostupnosti mobilnej siete, prenosu údajov a nastavení telefónu. Rozsah detekcie a upozornení závisí od modelu jednotky, správnej montáže, konfigurácie a objednaného balíčka. Sentrymo neposkytuje stopercentnú ochranu vozidla ani vodiča; nezaručuje zabránenie krádeži, nájdenie vozidla ani odvrátenie následkov nehody. Zariadenie nemusí zachytiť každý pád alebo náraz.
- 12.2.** SkyCom nezaručuje signál v každom priestore ani odstránenie fyzikálnych a technických obmedzení riadne oznámených pred uzatvorením zmluvy. Za vadu sa nepovažuje obmedzenie spôsobené výlučne okolnosťou mimo dohodnutého a zákonom požadovaného rozsahu plnenia SkyComu. Tým sa nevylučujú vady vlastného softvéru, nesprávnej konfigurácie alebo montáže, za ktoré SkyCom zodpovedá.
- 12.3.** Rozdiel oproti odometru vozidla, oneskorené upozornenie alebo neúplná jazda samy osebe nepreukazujú vadu; posudzuje sa príčina a správnosť spracovania dostupných údajov. Krádež jednotky alebo jej poškodenie pri nehode samy osebe nie sú vadou predanej jednotky.

13. Výsledok reklamácie a opakované uplatnenie

- 13.1.** SkyCom zákazníkovi oznámi výsledok reklamácie. Ak zodpovednosť za vadu odmietne, oznámi mu písomne konkrétne dôvody. Pri posúdení vychádza z dostupných relevantných podkladov, nielen z toho, či sa občasná chyba zopakovala pri jednom teste. Pri odstránení vady samostatnej montáže vydá potvrdenie s dátumom uplatnenia nároku a údajmi o vykonanej náprave a čase jej trvania.
- 13.2.** Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom akreditovanej osoby preukáže zodpovednosť SkyComu za vadu tovaru, môže ju uplatniť opakovane a SkyCom túto zodpovednosť nemôže odmietnuť. Na takéto opakované uplatnenie sa nevzťahuje lehota podľa bodu 6.3. Účelne vynaložené náklady sa nahrádzajú v zákonom rozsahu.

14. Sťažnosti a riešenie sporov

- 14.1.** Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie alebo sa domnieva, že SkyCom porušil jeho práva, môže zaslať žiadosť o nápravu na support@sentrymo.eu. Pri zamietnutí žiadosti ho SkyCom na trvanlivom médiu, napríklad e-mailom, informuje o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov.
- 14.2.** Ak SkyCom žiadosť zamietne alebo na ňu neodpovie do 30 dní od odoslania, spotrebiteľ môže za zákonných podmienok podať návrh na alternatívne riešenie sporu. Príslušným subjektom pre spory, ktoré nepatria inému určenému subjektu, je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27; e-mail: ars@soi.sk alebo adr@soi.sk. Informácie a formulár: www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.
- 14.3.** Možnosť obrátiť sa na súd zostáva zachovaná bez ohľadu na využitie alternatívneho riešenia sporu.

15. Podnikatelia

- 15.1.** Pri zákazníkovi, ktorý uzatvára zmluvu v rámci podnikania alebo povolania, sa nároky z väd riadia jeho zmluvou, Všeobecnými obchodnými podmienkami Sentrymo a príslušnými právnymi pravidlami pre daný zmluvný vzťah. Spotrebiteľské lehoty, domnienky a osobitné nároky z článkov 2 až 14 sa naňho automaticky neprenášajú.
- 15.2.** Podnikateľ je povinný dodané plnenie primerane prehliadnuť a zistené vady oznámiť bez zbytočného odkladu, v lehotách vyplývajúcich zo zmluvy a právnych predpisov. V oznámení identifikuje plnenie, opíše vadu a doloží dostupné relevantné podklady. Kontaktné údaje na uplatnenie reklamácie sú uvedené v článku 1.
- 15.3.** Tento poriadok podnikateľovi neposkytuje dobrovoľnú záruku za akosť, garantovanú dobu prevádzky ani právo na náhradné zariadenie nad rámec jeho zmluvy a zákona.

16. Osobné údaje a záverečné ustanovenia

- 16.1.** Spracúvanie osobných údajov pri reklamácií, diagnostike a ochrane práv opisujú Zásady ochrany osobných údajov Sentrymo. Na diagnostiku sa používajú údaje potrebné vzhľadom na povahu problému.
- 16.2.** Odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu je odlišné od reklamácie vady a upravujú ho Všeobecné obchodné podmienky Sentrymo.
- 16.3.** Tento poriadok neobmedzuje práva spotrebiteľa, ktoré nemožno zmluvne vylúčiť alebo obmedziť.
- 16.4.** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť: 16.09.2026
- 16.5.** Vznik právnych vzťahov a nároky zo starších zmlúv sa posudzujú podľa príslušných prechodných ustanovení právnych predpisov a podmienok záväzných pre danú zmluvu. Najmä pri zmluvách uzavretých pred 31. júlom 2026 sa uplatní § 879aa Občianskeho zákonníka. Nové zverejnenie poriadku samo neodníma už vzniknuté práva a ani nevytvára dobrovoľné spätné rozšírenie povinností; záväzné priaznivejšie podmienky a povinné zákonné pravidlá zostávajú zachované.