

Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

a.) Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zodpovednosti za chyby (ďalej len „reklamácie“).

b.) „Predávajúci“ je Daniela Dulgerová, IČO: 47564172, DIČ: 1040969391 zapísaná v ŽR vedenom Okresný úrad Žiar nad Hronom, číslo živnostenského registra: 680-18237. „Kupujúci“ je subjekt, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

c.) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2. Záručné podmienky

a.) Ak tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je tovar kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je kupujúci oprávnený tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia kupujúceho.

b.) Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru. Nárok na uplatnenie záruky zaniká aj v prípade akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou.

c.) Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami zákona, trvá teda 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim alebo oprávnenou osobou s výnimkami stanovenými zákonom.

3. Práva spotrebiteľa

a.) Ak je vada odstrániteľná má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ však môže namiesto odstránenia vady, teda namiesto opravy, požadovať výmenu vadnej veci za bezvadnú, teda bezchybnú, resp. ak sa vada týka iba súčasti veci, tak výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady (opravy) vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

b.) Ak je vada neodstrániteľná a bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo buď na výmenu veci, alebo na odstúpenie od zmluvy, teda vrátenie kúpnej ceny.

c.) Ak sa rovnaká odstrániteľná vada, ktorá už bola dvakrát reklamovaná a odstránená opravou, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe alebo pokiaľ sa súčasne vyskytnú tri rozdielne vady má kupujúci právo na výmenu veci, alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy.

d.) Ak je vada neodstrániteľná, ale nebráni riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi kupujúcim a predávajúcim.

4.) Spôsob vybavenie reklamácie

a.) Reklamácia sa uplatňuje v sídle predávajúceho (t.j. na adrese Daniela Dulgerová, J. Straku 12, 96901 B. Štiavnica), pričom predmetný výrobok je možné doručiť aj poštou. Pri doručení výrobku poštou sa odporúča aby

kupujúci priložil stručný popis závady výrobku.

b.) V prípade, že kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie vady tovaru opravu vykonáva predávajúci.

c.) Predávajúci v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru. Po vybavení reklamácie predávajúci informuje kupujúceho formou elektronickej pošty a zároveň kupujúcemu doručí e-mailom alebo doporučenou poštou písomný doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

d.) Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

e.) V situácii, keď je tovar potrebné zaslať predávajúcemu koná kupujúci tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru a označí zásielku príslušnými symbolmi.

f.) V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu predávajúceho, predávajúci tento tovar prevezme, skontroluje zásielku a dokumentáciu (faktúru). Ak kupujúci doručí výrobok poštou, rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Odporúčame vám zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme.

g.) Predávajúci v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

h.) Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci môže reklamáciu zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

i.) Ak je reklamácia uplatnená po uplynutí 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci ju môže vybaviť spôsobom odôvodnené zamietnutie aj bez odborného posúdenia. V tomto prípade je však osoba, ktorá reklamáciu vybavila (predávajúci, ním poverený zamestnanec alebo určená osoba), povinná poskytnúť spotrebiteľovi informáciu o tom, kam môže výrobok poslať na odborné posúdenie.

j.) Odborné posúdenie môže vypracovať znalec, autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba, alebo určená osoba.

k.) Ak spotrebiteľ pošle takýto výrobok na odborné posúdenie a odborným posúdením preukáže, že výrobok má vadu, za ktorú zodpovedá predávajúci, môže reklamáciu znova uplatniť. Znova uplatnenú reklamáciu predávajúci nemôže zamietnuť, ale musí ju vybaviť iným spôsobom, ako je odôvodnené zamietnutie, teda odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku.

l.) Z hľadiska nákladov, ak spotrebiteľ zašle výrobok na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša vždy predávajúci, teda počas celej dĺžky záručnej doby bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

m.) Ak je však výrobok zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie

preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie.

n.) Ak sa však odborným posúdením preukáže, že zodpovedný za vady je spotrebiteľ, tak si všetky náklady hradí spotrebiteľ sám.

m.) Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnenej reklamácie.

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- 1.) odovzdaním opraveného tovaru,
- 2.) výmenou tovaru,
- 3.) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- 4.) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- 5.) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru,
- 6.) predávajúci po riadnom vybavení reklamácie vyzve kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s kupujúcim k prevzatiu opraveného tovaru a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený kupujúcemu formou doporučenej zásielky.

Vybavenie reklamácie je bezplatné.

5. Záverečné ustanovenia

a.) V prípade akejkoľvek reklamácie informuje kupujúci predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.

b.) Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.1.2017. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené. V prípade, že si želáte tovar reklamovať, kontaktujte nás.

c.) V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Záruka

Záručná doba na tovar je 24 mesiacov pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plyní odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim alebo oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 obchodného zákonníka. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude

uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu (faktúry) a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar. Všetky záručné opravy sú bezplatné.