

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu, Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 zákona 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 (ďalej len "Zákon").
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho.
4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu s originálnym obalom tovaru a dokladom o zaplatení. V prípade vrátenia tovaru poštou, alebo kuriérom tovar musí byť poslaný bez dobierky. V prípade vrátenia peňazí, požadujeme doklad s dátumom o prebratí tovaru.
8. Ak tovar vykazuje chyby, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzke predávajúceho v súlade s § 18 ods. 2 Zákona tak, že vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Kupujúci je povinný vo formulári presne vyplniť všetky požadované informácie. Reklamačné konanie začína dňom doručenia vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie a reklamovaného tovaru predávajúcemu. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.
9. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu vo svojej prevádzke, za prítomnosti osoby poverenej na vybavovanie reklamácií.

10. Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.

11. Predávajúci vydá kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru.

12. Predávajúci vybaví reklamáciu tovaru do 30 dní od začiatku reklamačného konania. V prípade, že predávajúci rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe.

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho o žiadosť o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

13. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

14. Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť chybný tovar za iný za obdobný s porovnateľnými technickými parametrami po vzájomnom odsúhlasení.

15. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

1. nepredložením dokladu o zaplatení
2. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
3. uplynutím záručnej doby tovaru,
4. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
5. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojimi chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
6. neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
7. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s bežným používaním tovaru
8. poškodením tovaru neodvrátiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami.

16. 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. písomnou výzvou na prevzatie tovaru v prípade neoprávnenej reklamácie,
6. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

17. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. .

18. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru a potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná.

19. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

20. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

21. Všetky právom uplatnené záručné opravy sú bezplatné.

22. § 622

(1) Ak ide o vadu , ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo , aby bola bezplatne včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti , ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

23. §623

(1) Ak ide o vadu , ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu ,ak ide síce o odstrániteľné vady, ak sa však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

24. Reklamačný tovar je možné poslať doporučenou poštou alebo kuriérom, pričom náklady hradí kupujúci, prípadne tovar doručiť osobne