

Reklamačný poriadok

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar v čase jeho prevzatia kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru počas záručnej doby.
2. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Pri výrobkoch (tovar) s minimálnym dátumom trvanlivosti je záručná doba platná do tohto dátumu.
3. Práva zo zodpovednosti za vady musia byť uplatnené u predávajúceho v záručnej dobe, inak tieto práva zanikajú. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
4. Kupujúci je povinný oznámiť predávajúcemu vadu na tovare bez zbytočného odkladu po jej zistení.
5. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť práva zo zodpovednosti za vady u predávajúceho. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru môže kupujúci uplatniť tak, že doručí reklamovaný tovar zabalený spolu s reklamáciou a dokladom o kúpe tovaru (faktúra) na adresu sídla predávajúceho. Kupujúci je povinný v reklamácii uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru a uviesť požadovaný druh nároku, ktorý si na základe vady uplatňuje.
6. Reklamačné konanie sa začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a) doručenie reklamovaného tovaru;
 - b) oznámenie o uplatnení reklamácie;
 - c) doručenie kópie dokladu o kúpe tovaru (faktúra);
 - d) prípadne doručenie záručného listu, ak bol vystavený.
7. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, kupujúci má právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
8. Ak ide síce o odstrániteľné vady, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať, kupujúci má právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Za opakovaný výskyt vady sa považuje rovnaká vada, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná a opätovne sa vyskytla. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

V Hornej Potôni, dňa 1.8.2021

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

10. Predávajúci je povinný na základe rozhodnutia kupujúceho o tom, ktoré z práv zo záruky uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

11. Po vybavení reklamácie predávajúci informuje kupujúceho formou elektronickej pošty alebo doporučenou poštou o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

12. Kupujúci nemá právo uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

13. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

- ak kupujúci neuplatnil svoje právo zo zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru do konca záručnej doby,
- ak vada tovaru vznikla v dôsledku mechanického alebo iného poškodenia tovaru kupujúcim,
- ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- ak vada tovaru vznikla nesprávnym používaním tovaru, poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,
- ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú bezodkladne neoznámil predávajúcemu; neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim.

14. Pokiaľ kupujúci - 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/zoznamsubjektovalternativnehorieseniaspotrebiteľskychsporov/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 online, 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.

V Hornej Potôni, dňa 1.8.2021