

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Týmto reklamačným poriadkom predávajúci: Daša Jevjaková, s miestom podnikania: Slnčná 165/22029 01 Námestovo, IČO: 41963709, zapísaný v živnostenskom registri Okresného úradu Námestovo, číslo živnostenského registra: 560-9264, kontaktná emailová adresa: jevlakova@orava.sk, tel.: +421 915 815 016 (ďalej len „**Predávajúci**“) informuje Kupujúceho o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru zakúpeného v Elektronickom obchode predávajúceho vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).

Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho (ďalej len „**VOP**“). Pojmy, ktoré sú v tomto Reklamačnom poriadku označené veľkým začiatočným písmenom, a ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku definované, majú význam, ktorým im je daný vo VOP.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa vzťahujú výlučne na Spotrebiteľa. Právne vzťahy medzi Podnikateľom a Predávajúcim vzniknuté titulom zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, prípadne Občianskeho zákonníka.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

1.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar v čase jeho prevzatia Spotrebiteľom a za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe. Záručná doba na tovar začína plynúť dňom prevzatia tovaru a je stanovená na dobu 24 mesiacov, ak všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.

1.2. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru vzniknuté:

- (i) mechanickým poškodením tovaru alebo jeho nevhodnou manipuláciou,
- (ii) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- (iii) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- (iv) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- (v) poškodením tovaru neodvráťiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- (vi) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- (vii) zásahom do tovaru neoprávnenou osobou.

3. PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

3.1 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru musí Spotrebiteľ uplatniť v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Do záručnej doby sa nezapočítava doba, ktorá plynie od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia.

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

3.3 Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

3.4 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

- 3.5 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy.
- 3.6 Spotrebiteľ má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.
- 3.7 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

4. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 4.1 Spotrebiteľ je povinný si uplatniť právo zo zodpovednosti za vady tovaru bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady (ďalej len „**Reklamácia**“). Reklamácia tovaru je bezplatná. K reklamácii tovaru je nutné predložiť doklad o zaplatení, ktorého vady sú reklamované prípadne aj záručný list. Pri uplatnení reklamácie je Spotrebiteľ povinný uviesť zistenú vadu a opísať ako sa zistená vada prejavuje.
- 4.2 Spotrebiteľ môže uplatniť Reklamáciu **osobne** v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 19:00 hod. v prevádzke predávajúceho **na adrese: ul Miestneho priemyslu 1248, 029 01 Námestovo** (ďalej len „**Prevádzka**“), alebo **písomným podaním odoslaným Predávajúcemu na adresu Prevádzky**. Na uplatnenie Reklamácie môže Spotrebiteľ použiť [tento reklamačný formulár](#).

5. URČENIE SPÔSOBU VYBAVENIA REKLAMÁCIE A LEHOTA NA JEJ VYBAVENIE

- 5.1 Ak Spotrebiteľ uplatní Reklamáciu, je Predávajúci povinný poučiť Spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka, a na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z týchto práv Spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia Reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.
- 5.2 Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie je Predávajúci povinný vybaviť Reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch ju môže vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu Reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, tak lehoty na vybavenie Reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy Predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu Reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Spotrebiteľ právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 5.3 Predávajúci je povinný pri uplatnení Reklamácie vydať Spotrebiteľovi potvrdenie. Ak Kupujúci uplatnil Reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu dokladom o vybavení Reklamácie; potvrdenie o uplatnení Reklamácie sa nemusí doručovať, ak Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie Reklamácie iným spôsobom.
- 5.4 Predávajúci je povinný o vybavení Reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu Reklamácie Predávajúcim. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže Predávajúci zaslať Spotrebiteľovi SMS správu obsahujúcu informáciu o vybavení Reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní, prípadne e-mailom, ak ho má k dispozícii.

6. SÚČINNOSŤ SPOTREBITEĽA

- 6.1 Spotrebiteľ je povinný poskytnúť Predávajúcemu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.5.2021.