

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Fyzická osoba - podnikateľ: Lucia Kohútová - ORIENT, s miestom podnikania: Omšenie 429, 914 43 Omšenie, SR, IČO: 43415601, zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Trenčín, číslo živnostenského registra: 350-23596 vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, 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 a zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji Tovar alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov tento reklamačný poriadok, ktorý zabezpečuje jednotný a rýchly postup vybavovania reklamácií väd Tovar zakúpeného Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom cez E-shop Predávajúceho.
2. Definície obsiahnuté v článku 2. Obchodných podmienok pre E-shop sa použijú aj na účely tohto Reklamačného poriadku.

2. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim.
2. Pri použití Tovare Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri Tovare predávanom za nižšiu Kúpnu cenu Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dohodnutá nižšia Kúpna cena.
3. Ak nejde o Tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý Tovar, Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar v záručnej dobe.
4. Záručná doba pri Tovare, ktorý nie je potravinou, je 24 mesiacov. Potravinársky Tovar si musí zachovať svoju kvalitu do dátumu minimálnej trvanlivosti a svoju bezpečnosť do dátumu spotreby vyznačeného na obale. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo k nemu pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
5. Záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom môže Predávajúci poskytnúť tiež vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu alebo v reklame; záručný list obsahuje obchodné meno Predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
6. Pokiaľ Predávajúci Kupujúcemu nevydá pri predaji Tovar záručný list, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady postačuje doklad o kúpe vystavený Predávajúcim a odovzdaný Kupujúcemu.
7. Záručná doba začína plynúť od prevzatia Tovar Kupujúcim. V prípade, ak je reklamovaný Tovar doručovaný Kupujúcemu poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia Tovar od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

3. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Tovar alebo služby.
2. Tovar zakúpený cez E-shop je Kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese: Lucia Kohútová – ORIENT, Omšenie 429, 914 43 Omšenie, SR (ďalej len „**Reklamačná adresa**“).
3. Spolu s reklamovaný Tovarom je Kupujúci povinný Predávajúcemu odoslať, príp. odovzdať tiež doklad o kúpe reklamovaného Tovar, príp. záručný list (ďalej spolu ako „**Príslušné doklady**“), popísať dôvod reklamácie, ako aj vyplniť formulár reklamácie, ktorý je zverejnený na internetovej stránke Predávajúceho, v ktorom okrem iného uvedie dôvod reklamácie. V popise dôvodu reklamácie je Kupujúci povinný určito a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva,

ktoré si voči Predávajúcemu zo zodpovednosti za vady uplatňuje, uviesť číslo účtu na účely prípadného vrátenia platby, e-mailovú adresu, alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie s Predávajúcim a príp. tiež telefonický kontakt (ďalej len „**Popis reklamácie**“).

4. V prípade reklamácie realizovanej poštou, alebo kuriérskou službou Predávajúci odporúča Kupujúceho odoslať Tovar spolu s Príslušnými dokladmi na Reklamačnú adresu ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“. Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť prevzatie dobierky, pričom náklady na vrátenie Tovar u takom prípade znáša Kupujúci. Reklamovaný Tovar zasiela Kupujúci Predávajúcemu na náklady Predávajúceho.
5. V prípade, ak bude Kupujúcemu vystavený záručný list v ktorom je uvedený iný podnikateľ určený na opravu Tovar, ktorý je v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, je Kupujúci povinný uplatniť právo na opravu Tovar u tohto podnikateľa. Podnikateľ určený na opravu Tovar je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji medzi Predávajúcim a Kupujúcim.
6. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa vyššie uvedeným spôsobom neuplatnili v záručnej dobe.
7. Kupujúci môže reklamovať iba vadný Tovar, a nemá nárok na vrátenie alebo výmenu Tovar, ktorý je bez väd. Kupujúci je povinný skontrolovať si Tovar bezodkladne po obdržaní zásielky.

4. PRÁVA KUPUJÚCEHO ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Predávajúci je oprávnený vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, vymeniť danú súčasť, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti; ak dôjde k výmene Tovar, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového Tovar.
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúci nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady.
4. Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň 3-tí krát) po oprave alebo pre väčší počet väd (aspoň 3 vady) Tovar riadne užívať, je Kupujúci oprávnený požadovať výmenu Tovar, alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť.
5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tovar alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť.
6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ktorá však nebráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci namiesto práva na výmenu Tovar právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.
7. Ak Predávajúci predáva vadný alebo použitý Tovar za zníženú Kúpnu cenu z tohto dôvodu, Kupujúci nie je oprávnený reklamovať vadu, pre ktorú bola Kúpna cena znížená. Ak má však predmetný Tovar so zníženou Kúpnu cenou ďalšiu (inú) vadu, nesúvisiacu so zníženou Kúpnu cenou, má Kupujúci namiesto práva na výmenu Tovar právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.
8. Ak má Kupujúci právo na výmenu Tovar alebo právo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy, je na voľbe Kupujúceho, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného Tovar, výmenou Tovar, vrátením Kúpnej ceny Tovar, vyplatením primeranej zľavy z Kúpnej ceny Tovar, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. O prijatí reklamácie je Predávajúci povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie. Potvrdením o prijatí reklamácie sa rozumie najmä kópia reklamačného protokolu so záznamom o prijatí reklamácie alebo Kupujúcemu adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumienie o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť Kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
3. Predávajúci 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 Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je viazaný pri tom rozhodnutím Kupujúceho o tom, ktoré z práv v zmysle článku IV. uplatňuje.
4. O určení spôsobu vybavenia reklamácie je Predávajúci oprávnený informovať Kupujúceho odoslaním správy na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
5. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.
6. O vybavení reklamácie je Predávajúci povinný vydať Kupujúcemu písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomným potvrdením o vybavení reklamácie sa rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie alebo Kupujúcemu adresovaný list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie môže byť Kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú Kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
7. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu Tovar počas prvých 12 mesiacov od kúpy, Predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím 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; odborným posúdením je písomné vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
8. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu Tovar po 12 mesiacoch od jeho kúpy a Predávajúci ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúci za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
9. Ak Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybaví jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na Predávajúci so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci žiadosť Kupujúceho zamietne, alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má Kupujúci právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov. Bližšie podmienky a postup pri alternatívnom riešení sporov sú uvedené v článku 12. OP.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Na právne vzťahy upravené týmto Reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok vzťahuje len na vzťahy, ktoré vznikli medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý je Spotrebiteľom v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa. Zodpovednosť Predávajúceho za vady Tovarů, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý nie je Spotrebiteľom v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky Kúpne zmluvy dohodnuté a uzavreté výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu, ak je ich predmetom predaj Tovarů alebo poskytnutie služby Predávajúcim.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovej stránke Predávajúceho.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 14.01.2019.