

## Reklamačný poriadok

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, ako aj s ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu <https://www.peknakupelna.sk/> a vzťahuje sa na tovar zakúpený na internetovej stránke <https://www.peknakupelna.sk/>.
2. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv.
3. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si prečítal Obchodné podmienky a Reklamačný poriadok a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.
4. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na stránke internetového obchodu predávajúceho.
5. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim, a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Faktúra na tovar slúži zároveň ako záručný list ak nebol vydaný samostatný záručný list.
6. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie, a návodu spolu so záručným listom a dokladom o zaplatení.
7. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

### Pri prevzatí zásielky

1. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

2. Pokiaľ kupujúci počas prehliadky tovaru pri prevzatí tovaru zistí zjavné vady, je povinný reklamovať ich ihneď, najneskôr do 24 hodín od doručenia tovaru. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru a to najmä:
  - a) rozdiel v množstve,
  - b) dodanie iného tovaru
  - c) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal, poškodený tovar a pod.)
  - d) chýbajúce príslušenstvo tovaru.
3. Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý vykoná nápravu formou dodania správneho množstva tovaru, výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny.

### **Záručná doba**

1. Na všetok ponúkaný tovar sa vzťahuje záručná doba 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba a ak nie je pri tovare uvedené inak.
2. Pri tovaroch, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhší čas, osobitné predpisy ustanovujú záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať aj len niektorej súčiastky tovaru.
3. Ak ide o použitú vec, platí záručná doba uvedená na výrobku, jeho obale alebo návode na použitie, najmenej však 12 mesiacov.
4. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim.
5. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

### **Reklamácia**

1. Reklamácia musí byť kupujúcim uplatnená u predávajúceho a to buď listom doručeným na adresu sídla predávajúceho alebo elektronickou poštou doručenou na e-mailovú adresu elektronického obchodu predávajúceho info@peknakupelna.sk. Kupujúci je povinný vyplniť reklamačný formulár s presným popisom množstva a typu poškodeného tovaru a s presným popisom poškodenia a formu nápravy, ktorú si kupujúci želá. Kupujúci je povinný priložiť k reklamačnému formuláru potrebnú fotodokumentáciu poškodeného tovaru. Spolu s

oznámením o uplatnení reklamácie (Reklamačný formulár) je potrebné na adresu sídla predávajúceho doručiť príslušný tovar všetky jeho časti (príslušenstvo) bez prípadných znečistení a predložiť daňový doklad preukazujúci zakúpenie tovaru, záručný list, dokumentáciu k tovaru. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.

2. Odporúča sa tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.
3. Oznámenie o uplatnení reklamácie musí obsahovať popis vady tovaru, spôsob akým sa vada prejavuje a kontaktné údaje kupujúceho (e-mail, telefónne číslo, kontaktnú adresu), za účelom vyrozumienia kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie.
4. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedenej kupujúcim pri uplatnení reklamácie.
5. Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe a v stanovenej dobe sa uplatnila u predávajúceho.
6. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
7. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci 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. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa bodu 6 druhá veta.
8. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok 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 predávajúceho 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 ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci 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.
10. 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 však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

### Zodpovednosť za vady

1. Za vadu nie je možné považovať zmenu vlastnosti veci, ktorá vznikne v priebehu záručnej doby v dôsledku jej opotrebenia, mechanického poškodenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.
2. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
  - a) Kupujúci nepredloží doklad o zakúpení reklamovaného tovaru u predávajúceho.
  - b) kupujúci spôsobil vadu tovaru sám alebo vady boli spôsobené neodbornou montážou tovaru
  - c) kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu - poskytnutá zľava z ceny tovaru,
  - d) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
  - e) po prevzatí kupujúcim boli porušené ochranné plomby na tovare,
  - f) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
  - g) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby
  - h) vznikli v dôsledku neodvrátiteľných alebo nepredvídateľných udalostí,
  - i) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,

- j) ide o vady a poškodenia spôsobené použitím iných komponentov než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, ako aj opravou či modifikáciou tovaru inými osobami, než autorizovanými výrobcom, dodávateľom, resp. predávajúcim,
- k) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti
- l) kupujúci používal tovar v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.