REKLAMAČNÝ PORIADOK (ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA, REKLAMÁCIE)

Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskor. predpisov a ustanoveniami zákona č.250/2007 Z. z. o o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pri zodpovednosti za vady a uplatňovaní zodpovednosti za vady predávaných tovarov a poskytovaných služieb.

1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci si uplatní reklamáciu bezodkladne u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Záručná doba na predávané výrobky je stanovená všeobecným právnym predpisom- Občianskym zákonníkom platnom v čase predaja.

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 vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho alebo prostredníctvom elektronickej pošty alebo inak.

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 zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

6. Kupujúci vykoná prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Po zistení chyby tovaru, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva predávajúcemu spolu, záručným listom (ak bol vydaný), dokladom o kúpe tovaru- postačuje jeden z týchto dokladov

7. Ak tovar vykazuje chyby, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ustanoveniami §18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonickým kontaktom.

8. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne predložiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a. reklamovaný výrobok spotrebiteľ predložil na adresu: **Prevádzka Styl-Kozvan, Bardejovská Zábava 13, 085 01 Bardejov.**

b. spolu s reklamovaným výrobkom bol na vyššie uvedenú adresu predložený doklad o kúpe – pokladničný doklad (faktúra), záručný list, ak bol vydaný - postačuje jeden z týchto dokladov, meno a adresu spotrebiteľa, prípadne telefonický kontakt, presné popísanie chyby tovaru, prípadne ako došlo k chybe tovaru. Ak nieje možné reklamovaný výrobok z objektívnych dôvodov (zabudovanie do stavby) predložiť, tak spotrebiteľ bezokladne umožní prehliadku reklamovaného výrobku, po vzájomnej dohode.

9.Vzor reklamačného protokolu je dostupný na adrese :

http://www.eurokamna.cz/dokumenty/reklamacnyprotokol.pdf/ spotrebiteľ vyplní v reklamačnom protokole kolónky v bodoch a-g a reklamačný protokol odošle predávajúcemu elektronickou poštou, alebo slovenskou poštou, prípadne osobne na vyššie uvedenej adrese./

10. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar kupujúci predloží do sídla predávajúceho, alebo na mieste uvedeného v tomto reklamačnom poriadku /bod 8.a./. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom mieste podnikania v súlade s ust. § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa/ďalej len zákon/

11. V mieste určenom na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

12. Kupujúci je uplatňuje zodpovednosť za vady produktu u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

13. Predávajúci vydá v deň prijatia reklamácie kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru v písomnej forme , napr. vo forme mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona.

14. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

15. Kupujúci si neuplatňuje záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený.

16. Nárok na uznanie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

a. nepredložením dokladu o zaplatení (kópiu dokladu odporúčame kupujúcemu si zabezpečiť a ponechať si), dodacieho listu alebo záručného listu /ak bol vydaný/-postačuje jeden z uvedených dokladov, príslušenstva ,

b. uplynutím záručnej doby tovaru,

c. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,

d. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,

e. neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

f. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, nesprávnym skladovaním, nesprávnou manipuláciou, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,

g. poškodením tovaru neodvrátiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami,

h. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením, iným neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, neoprávneným zásahom do výrobku.

17. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

a. odovzdaním opraveného tovaru,

b. výmenou tovaru,

c. vrátením kúpnej ceny tovaru,

d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,

e. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,

f. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

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

19. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, okrem výrobkov na ktorých je záručná doba vyznačená dobou spotreby , resp. dobou použiteľnosti , alebo dobou minimálnej trvanlivosti. 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 nového dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.
21. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:
a. predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo
b. predávajúci chybný tovar vymení za nový, identický ako reklamovaný výrobok
22. Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví reklamáciu:
a. zrušením kúpnopredajnej zmluvy ,alebo na žiadosť zákazníka výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
b. v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar.
23. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt a odstránenie tej istej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát.
24. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt a odstránenie viac ako dvoch rôznych odstrániteľných chýb.
25. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako zákonom odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku podľa spotrebiteľa objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.
26. Záruka sa nevzťahuje na neodbornú montáž, resp. nedodržanie postupu uvedenom v návode na montáž, údržbu a použitie - u výrobkov u ktorých takýto postup vyplýva z povahy výrobku .
27.Poučenie pre spotrebiteľa:(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 produktu, alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady.(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. (4) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má kupujúci právo na výmenu produktu 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 vád produkt riadne užívať.(5) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu.

Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov

a) Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, e-mailom na: info@eurokamna.cz, alebo písomne na adresu: **STYL KOZVAN s.r.o., Bardejovská Zábava 13, 08501 Bardejov, IČO:53546911, IČ DPH: 2121401106**, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

b) Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
c)Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.

Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

V Bardejove, dňa 01.01.2023