

Reklamačné podmienky

Všeobecné podmienky:

1. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim.
2. Pokiaľ zákazníkovi nebol vydaný pri predaji tovaru záručný list, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady postačuje doklad o kúpe daného tovaru (faktúra slúži ako dodací list).
3. Záručná doba na zakúpený tovar je štandardne 24 mesiacov pri inom type tovaru, ktorý podlieha kratšej záručnej dobe je záručný doba vyznačená na obale.
4. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručovaný kupujúcemu poštou alebo kuriérskou službou, začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
5. Ak predávajúci predáva poškodený alebo použitý tovar za zníženú cenu z tohto dôvodu, kupujúci nie je oprávnený reklamovať vadu, pre ktorú bola cena znížená. Kupujúci je o tejto vade informovaný. Ak má však predmetný tovar so zníženou cenou ďalšiu (inú) vadu, nesúvisiacu so zníženou cenou, má kupujúci právo na štandardnú záruku ako je uvedené v reklamačnom poriadku.

Dôvody neplatnosti záruky:

Záruka sa nevzťahuje na poškodenie tovaru, ktoré vznikne:

1. Prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením.
2. Znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby alebo nedostatočnou údržbou.
3. Používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa.
4. Vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom.
5. Zásahom do tovaru neoprávnenou osobou (neodborné opravy alebo úpravy).
6. Pri používaní tovaru v rozpore s návodom na obsluhu.

7. Mechanickým poškodením - roztrhnutý, prerezaný, tepelne poškodený tovar, tovar poškodený neopatrným neúmerným fyzickým zaobchádzaním, zámerným poškriabaním vrstiev tovaru a pod.
8. Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných podmienok alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach.

Spôsob uplatnenia reklamácie

1. V prípade reklamácie je potrebné kontaktovať nás v čo najkratšom čase nasledovne:
 - Telefonicky na +421918 839 806,
 - E-mailom pietro.biblico@gmail.com,
 - Poštou alebo osobne na adrese: ul. ČSA 1861/3A, 026 01 Dolný Kubín.
2. Následne spoločne prekonzultujeme predmetnú reklamáciu a postupe pri reklamáci.
3. Obratom bude zákazníkovi doručený reklamačný formulár.
4. Veríme, že tovar reklamujete v súlade so všetkými etickými princípmi, preto sa budeme snažiť reklamáciu riešiť čo najviac k vašej spokojnosti čo sa týka rýchlosti a oprávnenia reklamácie.

Podmienky reklamácie:

1. Reklamácia musí byť vyhotovená písomne.
2. V súvislosti s reklamáciou je nutné vyplniť reklamačný formulár (stiahnutie kliknutím tu) a doručiť spoločne s reklamovaným tovarom na adresu prevádzkovateľa: ul. ČSA 1861/3A, 026 01 Dolný Kubín.
3. Balík musí byť
 - riadne zabalený tak, aby sa zabránilo poškodeniu,
 - balík má obsahovať:
 - reklamovaný tovar,
 - kópiu faktúry,
 - popis závad

- kontaktné údaje kupujúceho (adresa, tel. číslo, e-mail).
4. Tovar zasielajte buď formou balíka alebo doporučené ako list. Pri zaslaní tovaru dobierkou nebude táto zásielka prijatá.
 5. Zákazník zodpovedá predajcovi za všetky straty, ktoré mu vzniknú tým, že úmyselne neuvádzal pravdivé údaje vo svojom [reklamačnom formulári](#).

Náklady spojené s reklamáciou

1. Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od zákazníka k predávajúcemu hradí zákazník. Prepravné a iné poplatky mu budú vrátené až po uplatnení oprávnenej reklamácie.
2. V prípade oprávnenej reklamácie má zákazník právo na náhradu nákladov na uplatnenie reklamácie v nutnej výške k bezpečnému doručeniu (zákazník musí doložiť doklad k tejto preprave).
3. V prípade neoprávnenej reklamácie nemá zákazník nárok na náhradu svojich nákladov spojených s vybavením reklamácie a predávajúci bude zákazníkovi účtovať prepravné náklady tovaru spojené s vrátením reklamovaného tovaru zákazníkovi.
4. Spiatočnú prepravu po vybavení oprávnenej reklamácie hradí predávajúci. V prípade, že dôjde k vade výrobku v záručnej dobe, má zákazník právo na odstránenie vzniknutej vady. V prípade, že vada tovaru je neodstrániteľná, nahradí predávajúci kupujúcemu vadný výrobok novým výrobkom.
5. Po dohode so zákazníkom môže byť tovar zamenený za iný druh tovaru alebo zákazníkovi budú vrátené peniaze v hodnote tovaru. Uprednostňujeme zákazníkovu vôľu na spôsob reklamácie.

Oboznámenie o výsledku reklamácie

1. Budeme robiť všetko preto, aby tento čas bol čo najkratší a kontaktovali sme vás od 24 hodín do 3 pracovných dní, tak aby sme dosiahli vašu spokojnosť.
2. V odôvodnených podmienkach (napr. odborné posúdenie nedostatku) je zákazník informovaný najneskôr do 30 dní.
3. V prípade, že by oboznámenie o reklamáci trvalo dlhšie ako 30 dní tento zákazník právo odstúpiť od zmluvy a bude mu vrátená jeho hotovosť.
4. O výsledku reklamácie bude zákazník informovaný bezprostredne po rozhodnutí o oprávnenosti reklamácie telefonicky, emailom, resp. doporučenou poštou reklamačným protokolom.

5. Predávajúci zákazníkovi vydá potvrdenie o dátume a spôsobe vyriadenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prípadnom vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné zdôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Všeobecné podmienky reklamácie

1. Na právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky.
2. Tento reklamačný poriadok vzťahuje len na vzťahy, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
3. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

Alternatívne riešenie sporov pri reklamacii

V prípade, že zákazník nie ste spokojný s vybavením svojej objednávky, dodaným tovarom alebo našimi službami, kontaktujte nás na pietro.biblico@gmail.com alebo na +421 918 839 806.

1. Ak sa naďalej domnievate, že boli poručené vaše práva, môžete podľa zákona 391/2015 Z.z. subjektami alternatívneho riešenia sporov sú podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. sú orgány a oprávnené právnické osoby, ktorých zoznam nájdete na stránke ministerstva hospodárstva: <https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
2. Návrh možno podať spôsobom, ktorý je bližšie špecifikovaný v §12 zákona 391/2015 Z.z.
3. Sťažnosť môže spotrebiteľ podať taktiež on-line pomocou platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorú nájde na adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
4. Alternatívne riešenie sporov môže začať iba spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, povolania ani zamestnania.
5. Alternatívne riešenie sporov nemožno začať v prípade, že hodnota sporu je menšia ako 20€.

6. Subjektom Alternatívneho riešenia sporov je **Slovenská obchodná inšpekcia**, alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov Alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „Ministerstvo“).
7. Návrh môže zákazník podať u subjektu Alternatívneho riešenia sporov v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice;
8. Návrh môže zákazník podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle Ministerstva www.economy.gov.sk, webovom sídle SOI www.soi.sk, alebo prostredníctvom platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
9. Alternatívne riešenia sporov vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný subjekt Alternatívneho riešenia sporov môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie Alternatívneho riešenia sporov maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt Alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia.
10. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku.

Údaje boli aktualizované
a majú účinnosť od 02.01.2019