

Obchodné podmienky

Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu

e – shopwww.slniecka.sk

Názov e-shopu:	www.slniecka.sk
Obchodné meno:	IGI Centrum – Igor Katreniak
Adresa/ Sídlo firmy:	Vyšný Skálnik 73, 980 52 Hrachovo
IČO:	44 063 032
DIČ:	107859141
IČ DPH:	Nie sme platcom DPH
Zápis v registri	Podnikateľ je vedený na Okresnom úrade v Rimavskej Sobote, odbor živnostenského podnikania registrovaný pod číslom 650-12782
IBAN:	SK84 0200 0000 0019 8193 4154
Telefón:	0911 131 006 0915 837 671
E-mail:	info@slniecka.sk
Zodpovedný vedúci:	Bc. IgorKatreniak
Prevádzková doba (dostupnosť na tel. linke / e-maily):	Pondelok - Piatok od 9.00 do 17.00

Článok I. Vymedzenie pojmov

1. Prevádzkovateľom internetovej stránky (e-shopu) **slniecka.sk** je **IGI Centrum – Igor Katreniak**, so sídlom **Vyšný Skálnik 73, 980 52 Hrachovo**
2. Predávajúcim je **www.slniecka.sk**, so sídlom Vyšný Skálnik 73, 980 52 Hrachovo
3. Dodávateľom tovarov a služieb ponúkaných v e-shope **www.slniecka.sk** je **IGI Centrum – Igor Katreniak**, so sídlom **Vyšný Skálnik 73, 980 52 Hrachovo**.
4. Kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril záväznú objednávku. Pre účely zákona č. 102/2014 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie FO, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
5. **E – shop** je počítačový systém umiestnený v sieti internet s verejným prístupom, ktorý umožňuje objednávanie tovarov a služieb na diaľku prostredníctvom elektronického zariadenia.
6. Tovarom sú všetky produkty, ktoré sú zverejnené na stránkach nášho e-shopu, ktoré je možné objednať.
7. Kupujúci plne uznáva elektronickú komunikáciu, predovšetkým prostredníctvom e-shopu, e-mailovej komunikácie ako aj telefonické komunikácie, pokiaľ je nesporné, že predávajúci komunikuje s kupujúcim alebo ním oprávnenou osobou.
8. Na vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý vznikol inak ako prostredníctvom elektronických zariadení na diaľku a nejedná sa o vzťah medzi poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti a príjemcom služieb informačnej spoločnosti sa tieto všeobecné obchodné podmienky uplatnia iba v nevyhnutnom rozsahu, ktorý zodpovedá právnym predpisom a logickému usporiadaniu vecí, pokiaľ medzi nimi nebolo dohodnuté inak.

Článok II. Cena

1. Všetky uvádzané ceny pri tovare a službách sú konečné.
2. **Nie sme platcomDPH.**
3. Predávajúci je viazaný cenou uvedenou na stránke e-shopu v momente vykonania nákupu.

Článok III. Objednávka

1. Objednávka vzniká potvrdením procesu objednávaní v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objednávkového formuláru a jeho odoslania predávajúcemu. Pre správne a riadne vybavenie objednávky je potrebné vyplniť požadované údaje v objednávke a zvoliť si možnosti dopravy a platby za objednaný tovar alebo služby.

2. Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s cenou objednaných tovarov a služieb. Objednávka sa jej odoslaním stáva pre kupujúceho záväznou, teda je návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy s predávajúcim.

3. Kupujúcemu je po odoslaní objednávky v e-shope automaticky generovaný a odoslaný informačný e-mail o tom, že predávajúcemu bola e-shopom doručená objednávka kupujúceho na spracovanie. Tento e-mail nie je potvrdením tovaru v zmysle ods. 4. tohto článku.

4. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho vzniká kúpna zmluva, ktorú je možné meniť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi kupujúcim a predávajúcim ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak.

Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho je elektronická správa predávajúceho odoslaná na e-mailovú adresu kupujúceho alebo krátka textová správa odoslaná na mobilné telefónne číslo kupujúceho, ktoré kupujúci uviedol v jeho objednávke s informáciou v akom rozsahu je akceptácia objednávky kupujúceho nesporná.

Elektronická správa predávajúceho, ktorou sa objednávku kupujúceho nepotvrďuje, zamietá alebo odmieta, resp. inak zreteľne neakceptuje je odmietnutie objednávky kupujúceho.

5. Ak predávajúci nie je schopný splniť objednávku alebo jej časť v lehote na vybavenie objednávky pri vynaložení maximálneho úsilia a to z dôvodov napr. že tovar sa nevyrába, nie je dostupný u výrobcu alebo na externom sklade dodávateľa, výrobca vykonal tak závažné zmeny, pre ktoré nie je možné realizovať objednávku alebo z dôvodov vyššej moci, môže predávajúci objednávku stornovať o čom kupujúcemu pošle e-mail.

Taktiež má predávajúci právo zrušiť objednávku, pokiaľ kupujúci v objednávke uviedol nepravdivé alebo zavádzajúce údaje, ktoré nie je možné overiť, napríklad nesprávny e-mail, telefonický kontakt alebo nesprávna resp. neexistujúca adresa. Ak kupujúci zaplatil preddavok, tento je mu povinný predávajúci vrátiť do **14 dní**.

Článok IV. Platobné podmienky

1. Za tovar a služby v e-shope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:

a. Platba na dobierku (platíte priamo kuriérovi pri preberaní tovaru GLS)

b. Na základe faktúry so splatnosťou uvedenou vo faktúre (vyplatením finančných prostriedkov na účet)

- po pripísaní finančných prostriedkov na účet **bude tovar odoslaný.**

Predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu:

1. zľavu z ceny za registráciu do e-shopu
2. zľavu za opakovaný nákup
3. zľavu na základe jednorazového zľavového kupón
4. poskytované zľavy nie je možné kumulovať.

Článok V. Dodacie podmienky

1. Predávajúci je povinný do 30 dní od vytvorenia objednávky zaslať kupujúcemu tovar, ak sa nedohodli inak, alebo ak pri tovare nebola uvedená dlhšia dodacia lehota.

2. Ak je tovar skladom je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase.

3. Ak sa v objednávke nachádza viac druhov tovaru a časť z nich nie je skladom, informujeme o tom kupujúceho s možnosťou čiastočných dodávok.

4. Spolu s tovarom je zákazníkovi zasielaná faktúra (daňový doklad), návod ako i ostatné dokumenty k tovaru alebo službe od výrobcu.

5. Za miesto plnenia sa považuje miesto, do ktorého je tovar dodávaný.

6. Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom:

Kuriérskej spoločnosti GLS

**Prevádzka
Cukrovarská 157/2,
979 01 Rimavská Sobota**

Článok VI. Poplatky za prepravu, balné a možnosti platieb

Pri platbe vopred na bankový účet a pri platbe na dobierku si za prepravu účtujeme podľa cenníka prepravnej spoločnosti GLS.

- a. Pri objednávke nad **200 € DOPRAVA ZADARMO**
- b. Pri doprave kuriérskou spoločnosťou a pri prevode fin. prostriedkov na účet – **5.99 €**
- c. Pri doprave kuriérskou spoločnosťou + **DOBIERKA (5,99 € + 1,50€)**

-Pri platbe na dobierku (platíte pri preberaní kuriérovi):

- d. Expedičné náklady sa pri jednotlivých produktoch môžu líšiť. Uvedené ceny platia pri zásielke do **30 kg.**

Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť aj na inom ako štandardnom (vyššie uvedenom) postupe pri zasielaní tovaru alebo služieb ako aj cien za tieto služby.

Predávajúci môže zaslať tovar ktorý je okamžite dostupný kupujúcemu a zvyšnú časť objednávky doručí dodatočne v zákonnej lehote, avšak za predpokladu, že kupujúcemu nebude účtované žiadne dodatočné poštovné, okrem toho, ktoré bolo započítane v objednávke.

Článok VII. Prevod vlastníckeho práva

Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho momentom prevzatia veci od predávajúceho alebo dopravcu.

Článok VIII. Storno kúpnej zmluvy

Stornovať objednaný tovar alebo službu má kupujúci právo do 24 hodín od vzniku kúpnej zmluvy bez storno poplatku pri tovare, ktorý je vyrábaný na zákazku, podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa alebo špeciálne pre jedného spotrebiteľa.

Článok IX. Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa

1. Spotrebiteľ má na základe zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru, ak si predávajúci splnil informačné povinnosti podľa tohto zákona, pre ostatné prípady sa uplatňuje ods. 2 alebo 3 Zákona. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru.

2. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho počas jeho prevádzkových hodín alebo toto odstúpenie podať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch, prípadne takéto uplatnenie práva je možné uplatniť aj v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Zákona). Odporúčame kupujúcim, aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zasielali doporučene a ako poistenú zásielku. Na odstúpenie od zmluvy môžete využiť nasledovný formulár: [Odstúpenia od kúpnej zmluvy](http://www.nakupujbezpecne.sk/docs/form/odstupenie%20od%20zmluvy.pdf), v ktorom je potrebné vyplniť minimálne údaje s označením „*“ – hviezdíčkom. (<http://www.nakupujbezpecne.sk/docs/form/odstupenie%20od%20zmluvy.pdf>).

3. Tovar nám nezasielajte na dobierku, zásielka nebude prevzatá.

4. Prevádzkovateľ e-shopu vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ustanovenia §9 ods. 3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám.

5. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.

6. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v §7 ods. 6 písm. a) až l) zákona č. 102/2014. Z.z.

7. Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

Článok X.

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Za zmluvné strany sa pokladá predávajúci a kupujúci.

2. Kupujúci je povinný:

- a. prevziať objednaný tovar,
- b. zaplatiť za prevzatý tovar dohodnutú odplatu predávajúcemu,
- c. prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní.

3. Predávajúci je povinný:

- a. dodať zákazníkovi tovar v požadovanej kvalite, množstve a v dohodnutej cene,
- b. spolu s tovarom alebo dodatočne zaslať zákazníkovi všetky dokumenty k tovaru ako napríklad faktúru za tovar, reklamačný list, návod na obsluhu v kodifikovanej podobe slovenského jazyka.

Článok XI. Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje sú spracúvané v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

2. Prevádzkovateľ neposkytuje osobné údaje kupujúceho tretej osobe, okrem zvolenej prepravnej spoločnosti ktorá zabezpečuje doručenie tovaru alebo služieb, alebo štátnym orgánom v prípade kontroly, prípadne sprostredkovateľovi a to na základe vzájomnej zmluvy uzatvorenej podľa Zákona č. 18/2018 Z.z.

3. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť osobné údaje pred ich sprístupnením neoprávneným osobám, prijatím vhodných technických a organizačných opatrení. Taktiež všetci zamestnanci prevádzkovateľa sú povinní dodržiavať mlčanlivosť vo vzťahu k osobným údajom.

4. Dotknutá osoba má práva vymedzené v zmysle ust. § 19 a nasl. Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení platných noviel a to konkrétne:

- **a) právo na informácie, ktoré je plnená týmto obsahom a obchodnými podmienkami,**
- **b) právo požadovať prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby - § 21 Zákona spočíva vo Vašom práve dožadovať sa akým spôsobom a na aké účely sú Vaše údaje spracúvané, pričom túto požiadavku môžete adresovať na kontaktný e-mail.,**
- **c) právo na opravu osobných údajov - § 22 Zákona Vám umožňuje opraviť osobné údaje ak sú neaktuálne,**
- **d) právo na vymazanie osobných údajov - § 23 Zákona využijete v prípade ak nemáte záujem, aby prevádzkovateľ ďalej spracúval osobné údaje,**
- **e) právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov - § 24 Zákona uplatníte v prípade ak sa domnívate, že osobné údaje boli spracúvané v rozpore so zákonom,**
- **f) právo namietat' spracovanie osobných údajov - § 27 Zákona,**
- **g) právo na prenosnosť osobných údajov,**
- **h) právo podať podnet na dozorný orgán vo vzťahu k spracúvaným osobným údajom.**

5. Prevádzkovateľ od kupujúceho získava nasledovné osobné údaje: titul, meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, telefónne číslo, e-mailová adresa Vami poskytnuté osobné údaje sú spracúvané za účelom korektného vybavenia Vašej objednávky. Tieto osobné údaje sú uchovávané po dobu 10 rokov pre účely archivácie. V rámci vybavenia objednávky dochádza k spracúvaniu osobných údajov za účelom vystavenia faktúr, vystavenia skladových (dodacích) listov, zabezpečenia dopravy ako aj účtovania v účtovníctve.

6. Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov pri registrácii v e-shope na marketingové účely súhlasil so zasielaním predovšetkým e-mailových správ na kontaktnú e-mailovú adresu, telefonickým kontaktovaním alebo zasielaním adresnej pošty na kontaktnú adresu.

7. Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek písomne odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite blokujeme alebo likvidujeme. A z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na marketingové účely.
8. Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov pri registrácii v e-shope s registráciou vo vernostnom programe súhlasil so zhromažďovaním získaných osobných údajov vrátane informácií o objednávkach za účelom poskytovania zliav.

Článok XII.

Náhrada škody pri neprevzatí tovaru

1. Predávajúci má právo na náhradu škody (podľa ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka), v prípade že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval resp. neodstúpil od zmluvy a zároveň od dopravcu neprevzal tento tovar. Týmto konaním kupujúci porušil svoju povinnosť uvedenú v čl. X bod 2. písm, a), podľa ktorého je kupujúci povinný prevziať objednaný tovar.
2. Pri určovaní výšky náhrady škody predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň má právo si účtovať i ušlý zisk.
3. Predávajúci má právo aj neuplatniť si právo na náhradu škody alebo si uplatniť toto právo len z časti.

Článok XIII.

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu.

Prostredníctvom tých všeobecných obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke predávajúceho.

2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok sú aj reklamačné podmienky.

3. Odoslaním objednávky si kupujúci prečítal všeobecné obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky.

4. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti k nahliadnutiu kupujúcim, ako aj sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu.

6. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.

Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitel'skych-sporov/146987s>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

7. Inak neupravené vzťahy v týchto všeobecných obchodných podmienkach ako v ich neoddeliteľných súčiastiach (prílohách) sa riadia podľa príslušných ustanovení predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb, Zákona č. 250/2007 Z.z., Zákona č. 102/2014 Z.z., Zákona č. 122/2013 Z.z., Zákona č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.

8. V prípade uzatvorenia inej zmluvy s kupujúcim s inými podmienkami, majú podmienky uvedené v zmluve prednosť pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

9. Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť2020.

Reklamačné podmienky internetového obchodu (e-shopu) neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom spotrebiteľa.

2. Ak kupujúci je spotrebiteľ (FO, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok.

Ak si kupujúci objednal použitú vec a bol o tom kupujúci informovaný, záručná doba je 12 mesiacov. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok a na tieto reklamácie sa nevzťahujú tieto reklamačné podmienky.

3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti.

4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.

5. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:

- k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,

- nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,

- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru podľa návodu,

- zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,

- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,

- používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

6. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome.

7. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru.

Za vadu nie je možné považovať, ako vyplýva už z povahy veci doba jej minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby, ktorá môže byť obmedzená na kratší čas. Doba minimálnej trvanlivosti, doba použiteľnosti, doba spotreby alebo obdobná doba je uvedená na tovare ak takémuto označeniu tovar podlieha.

8. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na našu adresu uvedenú nižšie avšak nie na dobierku alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a popis vady alebo odporúčame priložiť vyplnený [Reklamačný formulár](http://www.nakupujbezpecne.sk/docs/form/reklamacia.pdf) spolu s dokladom o kúpe. (<http://www.nakupujbezpecne.sk/docs/form/reklamacia.pdf>). Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).

9. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.

10. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

11. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

- ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby táto bola bezodplatne, včas a riadne odstránená, pričom táto vada musí byť odstránená bez zbytočného odkladu,
- kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
- predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť poškodenú vec za vec nepoškodenú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,
- ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu používaniu veci má kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy. Také isté právo má kupujúci v prípade ak síce ide 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

12. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

13. Reklamácia sa považuje za vybavenú ak sa skončí reklamačné konania odovzdaním reklamovaného tovaru (jeho výmenou, opravou) vrátením kúpnej ceny tovaru, poskytnutím primeranej zľavy alebo odôvodneným zamietnutím. O výsledku reklamačného konania je spotrebiteľ informovaný v zákonnej lehote.

14. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko sa tovar pri preprave môže poškodiť. Odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený.

15. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia predávajúceho.