

# Reklamačné podmienky internetového obchodu (e-shopu)

Reklamačné podmienky internetového obchodu (e-shopu)

Neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený len od predávajúceho, a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. V prípade, ak vlastnícke právo ešte neprešlo k predávajúceho na kupujúceho, kupujúci si môže v zmysle platnej legislatívy reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151 Občianskeho zákonníka.
3. Ak je kupujúci spotrebiteľom (fyzická osoba, 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. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho, ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia.
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:
  - a) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobenej kupujúcim,
  - b) nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
  - c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
  - d) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
  - e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
  - f) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami, alebo bezpečnostnými predpismi, alebo iným porušením záručných podmienok.
  - g) zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živej pohrome.

h) Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.

6. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu predávajúceho, avšak nie na dobierku. 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 odporúčame priložiť vyplnený Reklamačný formulár. (treba doplniť na web) Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou). ?-tomuto nerozumiem

7. 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.

8. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie najneskôr 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 (a ak len spôsob vybavenia reklamácie určíme až o 30 dní – tak to do 30 dní nestihneme vybaviť?). 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.

9. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

a) pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,

b) pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci, alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).

10. 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.

11. 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 je obal nepoškodený.

12. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenie kupujúceho.

13. Kontaktná adresa pre zasielanie reklamácií je spoločnosť Hlavná 62, 931 01 Šamorín. V prípade akýchkoľvek otázok nás prosím neváhajte kontaktovať na e-mail: [info@italka.sk](mailto:info@italka.sk)

Šamorín, 16.1.2022  
Martina Molčanová