

Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok (ďalej len "**reklamačný poriadok**") upravuje spôsob a podmienky reklamácie väd tovaru zakúpeného spotrebiteľom prostredníctvom on-line obchodu Kúp šošovky.sk od **podnikateľky**:

Andrea Votavová, so sídlom Moučná 1331, 290 01, Poděbrady - Poděbrady III

IČ: 03510859

DIČ: CZ7954300992

zapísanou v živnostenskom registri vedenom Mestským úradom Poděbrady

adresa pre doručovanie: Andrea Votavová, Revoluční 1017, 290 01 Poděbrady

telefónne číslo: +421 232 101 085

kontaktný e-mail: info@kup-sosovsky.sk

1. Za aké vady tovaru odpovedáme?

1.1. Ako predávajúci odpovedáme za to, že vám bol dodaný tovar, ktorý ste si objednali, a že **tovar pri prevzatí nemá vady**. To znamená, že tovar pri prevzatí najmä:

- má vlastnosti, ktoré medzi nami boli dojednané, ktoré opisujeme, alebo ktoré ste mohli očakávať s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy;
- je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti;
- vyhovuje požiadavkám právnych predpisov;
- sa hodí k účelu, ktorý uvádzame, alebo ku ktorému sa zakúpený tovar obvykle používa;
- zodpovedá akosti, ktorá bola medzi nami dojednaná, prípadne kvality, ktorú pre daný typ tovaru stanovuje platné a účinné právne predpisy; a
- nemá právne vady, tj. K tovaru nemá majetkové práva tretia osoba a tovar je vybavené dokumenty a dokladmi potrebnými pre riadne užívanie tovaru.

Ďalej odpovedáme za to, že sa tieto chyby nevyskytnú v záručnej dobe. Nad rámec zákonnej záručnej doby pre spotrebiteľa neposkytujeme žiadnu záruku za akosť.

1.2. Za chybu tovaru nemožno považovať rozdielnosť odtieňov farieb v skutočnosti a na elektronických zobrazovacích zariadeniach. Ak tovar nezodpovedá vašej predstave, máte právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru v súlade s článkom 5 Všeobecných obchodných podmienok. Ďalej si dovoľujeme upozorniť, že pri tovare v sekcii "crazy šošovky" je uvedený obrázok produktu oficiálne dodávaný výrobcom a je iba ilustračný. Výsledný efekt vždy záleží na pôvodnej farbe oka zákazníka a môže sa od ilustračného obrázku mierne líšiť.

1.3. **Ak sa chyba tovaru prejaví v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že tovar bol chybný už pri prevzatí.**

2. Aká je záručná doba?

2.1. U nepoužitého spotrebného tovaru je záručná doba **dvadsaťštyri mesiacov od prevzatia tovaru**, ak nie je na webovom rozhraní, v dokumentoch priložených k tovaru alebo v reklame stanovená dlhšia záručná doba.

2.2. Ak je na tovar uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, prípadne je u veci podliehajúce skaze uvedená doba, po ktorú je možné vec použiť, trvá záručná doba do takého dáta.

U kozmetických produktov je dátum minimálnej trvanlivosti sa slovami "Spotrebujte do ...". Dátum minimálnej trvanlivosti nemusí byť uvedený na obale výrobku, ktorého minimálna trvanlivosť presahuje tridsať mesiacov. U týchto výrobkov je použitý symbol otvorenej nádoby na krém, vnútri ktorého je údaj o dobe, počas ktorej možno krém po otvorení používať; napr. ak je v symbole otvorenej nádoby uvedené 12M, znamená to, že krém je nutné spotrebovať do dvanástich mesiacov od otvorenia.

2.3. V prípade, že vám bude tovar vymenený alebo opravený, na nový tovar, resp. vymenené súčiastky a náhradné diely nebeží nová záručná doba. Záručná doba sa však v takomto prípade predlžuje o dobu, po ktorú ste nemohli kvôli chybe tovaru užívať, tj. najmä o dobu, po ktorú je tovar v oprave.

3. Aké práva z chybného plnenia máte?

3.1. Vaše práva z chybného plnenia sa riadi Občianskym zákonníkom, najmä § 2099 až 2117, a tiež § 2165 až 2174.

3.2. V súlade s uvedenými ustanoveniami vám náleží najmä nasledovné práva:

a) Doplnenie toho, čo chýba

Ak vám dodáme tovar v menšom množstve, než ktoré bolo dohodnuté, alebo vám dodáme nekompletný tovar, máte právo na doplnenie toho, čo chýba.

b) Zľava z kúpnej ceny

Ak pri prevzatí tovaru existovala na tovar vada alebo sa vada vyskytla v záručnej dobe, môžete požadovať vždy primeranú zľavu z kúpnej ceny.

c) Výmena tovaru alebo chybnej časti tovaru

Výmenu tovaru alebo chybnej súčasti tovaru **môžete požadovať vždy**, ak to nie je neúmerné k povahe vady (tj. najmä v prípade, kedy nie je možná bezprostrednej oprava veci) a ak sa nejedná len o nepodstatné porušenie zmluvy.

Právo na výmenu tovaru vám **nepatrí v prípade**, že je chybná iba časť (súčasť) tovaru. Ak v priebehu reklamačného konania dôjdeme k záveru, že je chybná iba súčasť tovaru, vymeníme vám túto súčasť.

Požadovať výmenu tovaru **nemôžete** u tovaru použitého alebo predávaného za nižšiu cenu. Namiesto toho môžete požadovať zľavu z kúpnej ceny.

d) Oprava veci

Ak je možné tovar opraviť, patrí vám právo na bezplatné odstránenie vady. Ak sa v priebehu reklamačného konania ukáže, že nie sme schopní tovar opraviť, budeme vás okamžite informovať a môžete zvoliť iný tu uvedený spôsob vybavenia reklamácie.

e) Vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy)

Vrátenie peňazí môžete požadovať iba za predpokladu, že:

- dodanie chybné alebo nekompletné veci z našej strany zakladá podstatné porušenie zmluvy; alebo
- nie sme schopní odstrániť vadu, pre ktorú nemôžete tovar riadne používať, alebo nie sme schopní tovar s touto vadou vymeniť (napr. tovar sa už nevyrába); alebo
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt vady po oprave (výskyt tej istej chyby po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách); alebo
- sa na tovar vyskytne väčší počet väd (súčasný výskyt aspoň troch odstrániteľných chýb, z ktorých každá bráni riadnemu užívaniu tovaru); alebo
- nedodržíme lehotu na vybavenie reklamácie / nenastolia nápravu do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

3.3. Podmienkou pre výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy) je, že vrátite vec v tom stave, v akom ste ju dostali. Výnimkou sú prípady, keď:

- a) došlo k zmene stavu v dôsledku prehliadky za účelom zistenia vady veci;
- b) ste použili vec ešte pred objavením vady;
- c) ste nespôsobili nemožnosť vrátenia veci v nezmenenom stave svojim konaním alebo nekonaním; alebo
- d) ste vec predali ešte pred objavením vady, spotrebovali ju, alebo pozmenili vec pri obvyklom použití; stalo Ak sa tak len sčasti, vrátite nám, čo ešte vrátiť môžete, a dáte nám náhradu do výšky, v ktorej ste mali z použitia veci prospech.

4. Kedy nemožno práva z chybného plnenia uplatniť?

4.1. Práva z chybného plnenia vám nepatrí, ak:

- ste o vade pred prevzatím veci vedeli;
- ste chybu sami spôsobili; alebo
- uplynula záručná doba.

4.2. Záruka a nároky zo zodpovednosti za vady sa ďalej nevzťahujú na:

- opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním;
- vady použité veci zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré tovar mal v okamihu, kedy ste ich prevzali;
- veci predávané za nižšiu cenu - len vo vzťahu k vade, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena; alebo

- ak to vyplýva z povahy veci (hlavne tovar, ktorý zo svojej povahy nemôže vydržať po celú dobu trvania záručnej doby);
- chyby spôsobené nesprávnym skladovaním, nesprávnym užívaním tovaru, alebo nedodržaním návodu;
- chyby spôsobené užívaním tovaru v rozpore s odporúčaním či bez odporúčania očného špecialistu (v prípade, že je tovar zdravotníckou pomôckou, teda najmä kontaktné šošovky).

5. Ako postupovať pri reklamácii?

5.1. Reklamáciu u nás uplatnite bez zbytočného odkladu od zistenia chyby.

5.2. **Reklamácia prijímame v ktorejkoľvek našej prevádzke**, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, a **v našom sídle**. Pre čo najrýchlejšie vybavenie reklamácie odporúčame využiť našu pôsobisko.

5.3. Odporúčaný postup pri reklamácii:

- pre rýchlejšie vybavenie nás o reklamácii môžete vopred informovať telefonicky, e-mailom či písomne;
- zároveň je vhodné nás informovať o tom, aké právo z chybného plnenia ste si zvolili, teda či máte v súlade s týmto reklamačným poriadkom záujem o doplnenie toho, čo chýba, zľavu z kúpnej ceny, výmenu tovaru alebo jeho chybné súčasti, opravu veci, vrátenie peňazí, prípadne ďalšie práva v súlade s týmto reklamačným poriadkom a občianskym zákonníkom;
- reklamovaný tovar nám doručte spolu s uplatnením reklamácie alebo následne (inak ako na dobierku, ktorú nepreberáme) na adresu sídla alebo prevádzky, pričom pri zasielaní odporúčame zabaliť tovar do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu alebo zničeniu;
- **pre uľahčenie postupu je vhodné k tovaru priložiť doklad o zakúpení tovaru či daňový doklad - faktúru, ak bola vystavená, alebo iný dokument preukazujúci kúpe tovaru, spolu s popisom vady a návrhom na spôsob riešenia reklamácie.**

Nesplnenie niektorého z vyššie uvedených krokov alebo nepredloženia ktoréhokoľvek z vyššie uvedených dokumentov nebráni kladnému vybaveniu reklamácie podľa zákonných podmienok.

5.4. Okamihom uplatnenie reklamácie je okamih, kedy nám bol oznámený výskyt vady a uplatnené právo zo zodpovednosti za vady predanej veci.

5.5. O doručenej reklamácii rozhodujeme ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane prípadného odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa nedohodneme na dlhšej lehote.

- 5.6. Ak zvolíte právo, ktoré vám nemôže byť z objektívnych dôvodov priznané (najmä u neodstrániteľných väd alebo v prípade výmeny tovaru, ktorá nie je možná), budeme vás okamžite kontaktovať. V takom prípade môžete zvoliť iné právo v súlade s týmto reklamačným poriadkom.
- 5.7. Pri reklamacii vám vydáme písomné potvrdenie o tom, kedy ste právo uplatnili, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie požadujete. Ďalej (po vybavení reklamácie) vám vydáme potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
- 5.8. **V súlade s občianskym zákonníkom máte právo na úhradu účelne vynaložených nákladov pri uplatnení reklamácie tovaru. Vezmite na vedomie, že právo na úhradu týchto nákladov musíte uplatniť do jedného mesiaca po uplynutí lehoty, v ktorej treba vytknúť vadu.**

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 2.1.2018 .