

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok, v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a § 619 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií a upravuje práva a povinnosti Predávajúceho – KARPATSKÁ PERLA, s.r.o., so sídlom Nádražná 57, 900 81 Šenkvice, zapísaného v oddiel Sro, vložke číslo 19053/B registra Okresného súdu Bratislava I, IČO: 35 766 409, DIČ: 2020204307, IČ DPH: SK2020204307 (ďalej len „Predávajúci“) – a jeho Kupujúcich, ktorí sú spotrebiteľmi (spotrebiteľov, ďalej len „Kupujúci“), v oblasti reklamácií tovaru poskytovaného Predávajúcim.

2. Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady tovaru, na ktoré bola poskytnutá záruka a ktoré si Kupujúci (v zmysle ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov o predaji tovaru v obchode a v zmysle ustanovení 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) zakúpili od Predávajúceho a určuje miesta, na ktorých môže Kupujúci uplatniť svoje právo na reklamáciu a požiadať o odstránenie vady, ktorá sa na ňom vyskytla po jeho prevzatí v záručnej dobe alebo, ktorú tento tovar mal pri jeho prevzatí Kupujúcim a s týmto právom zo zodpovednosti za vady a súvisiace práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho.

## ZODPOVEDNOSŤ A POVINNOSTI PREDÁVAJÚCEHO

1. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že tovar, ktorý si zakúpil z jeho vlastníctva

a) má požadovanú kvalitu a úžitkové vlastnosti, výrobcom udané prevádzkovotechnické parametre a že jeho používanie na určené účely bolo schválené v súlade s príslušnými všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi na území Slovenskej republiky;

b) zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov tiež zdravotným, hygienickým a iným podmienkam v nich ustanoveným;

c) je bez väd;

d) predal sa mu za cenu, ktorú mal v okamihu ponuky a jeho predaja a že táto cena sa mu aj správne účtovala.

2. Zodpovednosť Predávajúceho podľa bodu 1 sa v rovnakom rozsahu vzťahuje aj na tovar, ktorý si Kupujúci zakúpil za znížené ceny v rámci cenového zvýhodnenia (akcie), na ktorý sa mu poskytla zľava z jeho spotrebiteľskej ceny a v rámci ktorej je jeho predaj Kupujúcemu viazaný na splnenie osobitných a s ním dohodnutých podmienok.

3. Pri predaji je Predávajúci povinný vydať Kupujúcemu doklady o kúpe tovaru v štruktúre, ktoré sú určené záväzným právnym predpisom.

## PRÁVO KUPUJÚCEHO NA REKLAMÁCIU

1. Kupujúci má právo na reklamáciu vady zistenej na zakúpenom tovare.

2. Právo na reklamáciu vady, ktorú má tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim alebo po čase od prevzatia, je Kupujúci povinný uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. Ak Kupujúci neuplatní u Predávajúceho svoje právo na reklamáciu vady v záručnej dobe, toto jeho právo zanikne. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak tieto práva zaniknú.

3. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za vady, ktoré

a) existovali pri ich prevzatí Kupujúcim,

b) alebo sa vyskytli po ich prevzatí Kupujúcim v priebehu záručnej doby.

Predávajúci nezodpovedá Kupujúcemu za vady,

a) ktoré vznikli po uplynutí záručnej doby alebo ktoré si Kupujúci uplatnil až po jej uplynutí;

b) v prípade, ak Kupujúci nepreukáže dokladom alebo iným dostatočne dôveryhodným spôsobom, že reklamovaný tovar bol zakúpený z vlastníctva Predávajúceho a že dosiaľ neuplynula poskytnutá záručná doba;

c) ktoré Kupujúci uplatní po uplynutí záručnej doby, ak nepreukáže predložením záručného listu alebo iným dostatočne dôveryhodným spôsobom, že Predávajúcim bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako záručná doba stanovená všeobecne záväzným predpisom;

- d) ktoré spôsobil Kupujúci alebo iná (tretia) osoba alebo vznikli nezávisle na ich konaní poškodením v situáciách vis major;
- e) ktoré vznikli nesprávnym spôsobom používania, používaním na iné účely než na aké sú určené svojím charakterom, svojvoľnými úpravami a opravami;
- f) ktoré vznikli v dôsledku nedodržania pokynov a výslovných upozornení pre Kupujúceho alebo boli spôsobené Kupujúcim ich skladovaním, používaním alebo uložením v nevhodnom prostredí.

## **ZÁRUČNÁ DOBA**

1. Záručná doba je stanovená na 24 mesiacov a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru Kupujúcim.
2. Ak je na predanom tovare, jeho obale alebo v návode k nemu priloženom vyznačená iná lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
3. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu z dôvodu jeho vady je záručná doba stanovená na 24 mesiacov, pričom zo záruky sú vyňaté vady, pre ktoré bol tovar za nižšiu cenu predaný.
4. Pri predaji použitého tovaru je záručná doba stanovená na 12 mesiacov.
5. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí v záručnej dobe.
6. Predávajúci môže poskytnúť záruku aj nad rozsah uvedenej záručnej doby. Podmienky jej poskytnutia a rozsah musí byť uvedený na doklade o predaji alebo na záručnom liste.
7. Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy Kupujúci uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, od ktorého si bol Kupujúci povinný tovar po skončení jeho opravy alebo ukončenia reklamačného konania prevziať.

## **KONANIE O REKLAMÁCI**

1. Predávajúci prijíma reklamáciu vo všetkých svojich prevádzkach, prostredníctvom poverených zamestnancov alebo prostredníctvom vedúcich zamestnancov prevádzok. Výnimku z tohto ustanovenia tvoria reklamácie v prípade doručenia tovaru zásielkou, kedy vzhľadom na poskytovanú službu prijíma Predávajúci reklamáciu na adrese uvedenej na sprievodnom doklade k zásielke.
2. Ak nemôže Predávajúci vybaviť reklamáciu ihneď, vydá Kupujúcemu písomné potvrdenie o prevzatí reklamácie (**reklamačný protokol**), ktoré obsahuje identifikáciu Predávajúceho a Kupujúceho, názov, množstvo a prípadné príslušenstvo reklamovaného tovaru, opis vady, uplatňované právo spôsobu riešenia reklamácie Kupujúcim a približný termín jej vybavenia. Aj v prípade, kedy je zrejmé, že reklamácia nebude zo strany Predávajúceho uznaná, je Predávajúci povinný vydať Kupujúcemu písomný doklad s dôvodmi, pre ktoré odmietol jej uznanie.
3. V prípade, že Kupujúci riadne uplatní reklamáciu, pričom táto reklamácia povereným zamestnancom alebo vedúcim zamestnancom prevádzky nebola uznaná a súčasne je tu dôvod, pre ktorý sa možno rozumne domnievať, že neuznanie reklamácie je v rozpore s týmto reklamačným poriadkom alebo platnými právnymi predpismi, alebo postup pri jej vybavení bol v rozpore s týmto reklamačným poriadkom, je Kupujúci oprávnený zaslať písomnú sťažnosť na spôsob a postup pri vybavení reklamácie priamo do sídla Predávajúceho.
4. Pokiaľ Kupujúcemu v zmysle ustanovení tohto reklamačného poriadku a ustanovení príslušných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar od Predávajúceho alebo ho Predávajúci preukázateľne vyzve na prevzatie reklamovaného tovaru, je Kupujúci povinný prevziať predmet reklamácie bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote do 15 dní odo dňa, v ktorý mu táto povinnosť vznikla. Pokiaľ Kupujúci neprevezme predmet reklamácie v tejto lehote, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení § 516 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov. Predávajúci je oprávnený Kupujúcemu účtovať za uloženie reklamovanej veci paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 2 € za každý aj začatý deň uloženia a v prípade, že Kupujúci neprevezme predmet reklamácie do 30 dní je Predávajúci oprávnený v súlade s podmienkami uvedenými v ustanovení § 525 Obchodného zákonníka na účet Kupujúceho predmet reklamácie vhodným spôsobom predať a proti utrzenej kúpnej cene započítať celkovú sumu paušálnej náhrady za vynaložené náklady v zmysle tohto bodu, ako aj ostatné svoje pohľadávky voči Kupujúcemu.

## **UPLATNENIE REKLAMÁCIE**

1. Reklamáciu môže uplatniť Kupujúci ústne, písomne, telefonicky, faxom alebo prostriedkami elektronickej komunikácie.

2. Svoje právo na reklamáciu vady u Predávajúceho uplatní Kupujúci predložením pokladničného alebo iného účtovného (daňového) dokladu o jeho kúpe a Predávajúcim potvrdeného úplného a nepozmeneného záručného listu, prípadne iných dokladov, vyžiadaných podľa potreby Predávajúcim, z ktorých je nepochybne zrejmé, že tento bol zakúpený u Predávajúceho a že záručná doba poskytnutá Predávajúcim na reklamáciu jeho vady ešte neuplynula.

3. Kupujúci je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady predložiť Predávajúcemu spolu s dokladmi podľa predchádzajúceho bodu, tiež u neho zakúpený tovar, alebo ak to z povahy veci nie je možné, umožniť Predávajúcemu dôkaz o vade, ktorá je predmetom reklamácie.

4. Pri uplatnení reklamácie je Predávajúci povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach podľa všeobecne záväzných predpisov, na základe ktorých sa Kupujúci rozhodne, ktoré z týchto práv Kupujúci uplatňuje, čím sa určí aj ďalší spôsob vybavenia reklamácie.

5. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci rozhodne o reklamacii

a) ihneď,

b) v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady tovaru v rozsahu najviac tridsiatich dní. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil Kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil Predávajúcemu chýbajúce podklady alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na jej vybavenie alebo, pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadaval Kupujúci.

6. Ak Kupujúci reklamáciu vady uplatnil:

a) počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením;

b) ak Kupujúci reklamáciu vady uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, poverený zamestnanec alebo vedúci zamestnanec prevádzky, ktorý reklamáciu vybavil, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť údaje, komu môže Kupujúci zaslať predmetný tovar na odborné posúdenie. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

7. V prípade oprávnenosti reklamácie a splnenia reklamačných podmienok Predávajúci tovar vymení za nový alebo opraví vadu tovaru. Ak tak Predávajúci nemôže vykonať z dôvodu nedostupnosti tovaru, vráti Kupujúcemu peniaze.

8. Ak je možné reklamovaný tovar opraviť, bude opravený v záručnej dobe bezplatne a bez zbytočného odkladu. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.

9. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady tovaru požadovať jeho výmenu, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

10. Ak sa na tovare opätovne vyskytla tá istá vada po oprave, alebo väčší počet vád súčasne má Kupujúci počas trvania záručnej doby právo na výmenu tohto tovaru alebo vrátenie peňazí. Opätovný výskyt tých istých vád po oprave znamená stav, keď sa rovnaká vada vyskytne po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet vád tovaru sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v jeho riadnom užívaní.

11. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od dátumu prevzatia nového tovaru.

12. Ak Predávajúci reklamovaný tovar v záručnej dobe neopraví do 30 dní, tovar sa považuje za neopraviteľný a Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.

## **OSOBITNÉ PODMIENKY UPLATNENIA REKLAMÁCIE PRI DODANÍ ZÁSIELKOU A KÚPNEJ ZMLUVY UZATVORENEJ NA DIAL'KU**

1. Pri dodaní tovaru prostredníctvom poštového podniku v zmysle príslušných právnych predpisov (sprostredkovateľa služieb doručenia, ďalej len „sprostredkovateľ“) je Kupujúci povinný uplatniť reklamáciu a spísať protokol o poškodení preberanej zásielky (napríklad roztrhaná zásielka, poškodený obal, iné známky nešetrného zaobchádzania pri doručovaní a iné) v čase jej prevzatia u sprostredkovateľa alebo odmietnuť prevzatie takto poškodenej zásielky. Ak tak nevykoná v čase jej prevzatia, stráca nárok na uplatnenie reklamácie u Predávajúceho z vyššie uvedeného dôvodu.

2. Kupujúci je povinný tovar v zásielke prezrieť bez zbytočného odkladu ihneď po jej prevzatí, dôkladne ho prehliadnuť, s cieľom zistiť jeho poškodenie alebo nekompletnosť a súlad medzi obsahom zásielky a sprievodným dokladom (faktúrou). Vadu z tohto titulu je povinný Kupujúci oznámiť Predávajúcemu do 48 hodín od prevzatia zásielky. Prevzatím zásielky sa rozumie jej odovzdanie sprostredkovateľom Kupujúcemu.
3. Kupujúci je povinný v prípade reklamácie tovaru zaslaného zásielkou oznámiť zistené vady Predávajúcemu písomne spolu s uvedením nároku, ktorý si v dôsledku vady uplatňuje. Reklamovaný tovar zašle Predávajúcemu súčasne s písomným oznámením (alebo reklamačným protokolom dostupným na internetových stránkach Predávajúceho) na adresu uvedenú na sprievodnom doklade (faktúre) alebo si uplatní reklamáciu osobne, na adrese Predávajúceho uvedenú na sprievodnom doklade (faktúre).
4. Podmienky odstúpenia od zmluvy Kupujúcim podľa osobitných predpisov sú upravené v obchodných podmienkach internetového obchodu. Obchodné podmienky internetového obchodu sú Kupujúcemu trvalo prístupné na internetových stránkach tohto obchodu a súčasne sú spolu poučením Kupujúceho o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy, vrátane formulára na uplatnenie tohto práva, doručené Kupujúcemu s potvrdením objednávky.

### **NEOPRÁVNENÁ REKLAMÁCIA**

1. Za neoprávnenú sa považuje reklamácia, ktorou Kupujúci reklamuje vady tovaru, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi Predávajúcim a Kupujúcim, sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, skutočnosť, ktoré Kupujúci vo svojej reklamacii uvádza sa nezakladajú na pravde alebo ak je takáto reklamácia podaná po uplynutí záručnej doby.

### **VŠEOBECNÉ REKLAMAČNÉ PODMIENKY**

1. Tento reklamačný poriadok neupravuje prípady zodpovednosti Predávajúceho za vady na tovare, pri ktorom k prevodu alebo prechodu z vlastníctva Predávajúceho do vlastníctva iného subjektu došlo na základe inej právnej skutočnosti, než kúpa (predaj), podľa podmienok v nej ustanovených, alebo ktorý tomuto subjektu poskytol Predávajúci v súvislosti s jeho skúšobným alebo prechodným používaním bez toho, aby na tento subjekt došlo súčasne k prevodu vlastníctva. V týchto prípadoch sa postupuje podľa príslušnej zmluvy alebo iného právneho aktu, na základe ktorého k týmto skutočnostiam došlo.
2. Ak nie Kupujúci spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Kupujúci má právo obrátiť sa s námietkou na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu e-mailom na adresu [eshop@karpatskaperla.sk](mailto:eshop@karpatskaperla.sk). Pokiaľ Predávajúci posúdi túto námietku Kupujúceho zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ARS“). Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona o ARS, ktorých zoznam vedie príslušný štátny orgán ([www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov](http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov)). Návrh môže byť podaný Kupujúcim podľa § 12 zákona o ARS.
3. Kupujúci môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint_en).
4. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Kupujúcim 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 €. Subjekt ARS môže od Kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.
5. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a 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 a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.
6. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2018.