

Reklamačný poriadok pre spotrebiteľov

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „**reklamačný poriadok**“) upravuje spôsob a podmienky reklamácie väd tovaru zakúpeného spotrebiteľom prostredníctvom on-line obchodu **www.krasnakupelna.sk** od **našej spoločnosti**:

Hezká koupelna s.r.o., so sídlom Loděnice č.p. 60, 671 75 Loděnice, Česká republika

IČ: 03479579

DIČ: CZ03479579

zapísaná: v obchodnom registri vedenom u Krajského súdu v Brne, oddíl C, vložka 850007

adresa pre doručovanie: Loděnice č.p. 60, 671 75 Loděnice, Česká republika

telefónne číslo: +421 222 205 476

kontaktný e-mail: info@krasnakupelna.sk

1. Za aké vady tovaru zodpovedáme?

1.1. Ako predávajúci zodpovedáme za to, že **tovar pri prevzatí nemá vady**. To znamená, že tovar pri prevzatí najmä:

- má vlastnosti, ktoré boli medzi nami dohodnuté, ktoré popisujeme 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 dohodnutá, prípadne akosti, ktorú pre daný typ tovaru stanovujú platné a účinné právne predpisy; a
- tovar nemá právne vady, t. j. k tovaru nemá majetkové práva 3. osoba a tovar je vybavený dokumentami a dokladmi potrebnými pre riadne používanie tovaru.

Ďalej zodpovedáme za to, že sa tieto vady nevyskytnú v záručnej dobe. **Neposkytujeme žiadnu záruku presahujúcu rozsah zákonnej záručnej doby.**

1.2. Za vadu tovaru nie je možné 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 6 [Všeobecných obchodných podmienok pre spotrebiteľov](#).

2. Aká je záručná doba?

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

2.2. U použitého tovaru je záručná doba **dvanásť mesiacov od prevzatia tovaru**.

2.3. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. Ak dôjde k výmene súčiastky, začína plynúť nová záručná doba len pre túto súčiastku.

2.4. Upozorňujeme, že tento článok 2 sa uplatňuje len na zmluvy uzatvorené so spotrebiteľom.

3. Aké práva z chybného plnenia máte?

3.1. Vaše práva z chybného plnenia sa riadia zákonom č. 40/1964 Z.z., občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej iba „**občiansky zákonník**“), najmä ustanoveniami § 499 až 510 a § 616 až 627.

3.2. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada tovaru, **ktorú je možné odstrániť**, máte právo na jej **bezplatné, včasné a riadne odstránenie**.

3.3. **Namiesto odstránenia vady môžete požadovať výmenu chybnéj veci za bezchybnú, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, pokiaľ nám výmenou chybnéj veci (alebo jej súčasti) nevzniknú neprimerané náklady s ohľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.**

3.4. **Vymeniť chybnú vec za bezchybnú môžeme namiesto odstránenia vady vždy, pokiaľ vám to nespôsobí závažné ťažkosti.**

3.5. Pri výskyte **neodstrániteľnej vady, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru na daný účel**, máte právo na:

- výmenu tovaru, alebo
- odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí).

Rovnaké právo vám náleží aj vtedy, pokiaľ sa na tovare vyskytne síce odstrániteľná vada, ale pre jej opätovné vyskytnutie po oprave (najmenej 2 krát) alebo pre súčasný väčší počet vád (najmenej tri) nemôžete daný tovar riadne využívať.

3.6. Namiesto práva na výmenu tovaru máte v prípade, že ide o **vec predávanú za nižšiu cenu alebo použitú vec**, právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny**.

3.7. Pri výskyte **neodstrániteľnej vady, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru**, máte právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny**.

3.8. Právo odstúpiť od zmluvy alebo právo na výmenu tovaru máte aj vtedy, ak nedodržíme lehotu na vybavenie reklamácie.

3.9. Právo odstúpiť od zmluvy alebo právo požadovať dodanie novej veci nemáte v prípade, že nemôžete tovar vrátiť v stave, v akom ste ho obdržali.

3.10. Pokiaľ reklamáciu výrobku uplatníte počas prvých 12 mesiacov odo dňa zakúpenia tovaru, môžeme reklamáciu vybaviť zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia od vás nemôžeme vyžadovať úhradu nákladov na toto odborné posúdenie, ani iných nákladov s posúdením súvisiacich. Kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie vám poskytneme najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

3.11. Pokiaľ reklamáciu výrobku uplatníte po 12 mesiacoch odo dňa zakúpenia tovaru a túto reklamáciu zamietneme, v doklade o vybavení reklamácie uvedieme osobu, ktorej môžete zaslať tovar na odborné posúdenie. Pokiaľ tovar zašlete na odborné posúdenie nami určenej osobe v doklade o vybavení reklamácie, nesieme náklady odborného posúdenia, spolu

s ostatnými súvisiacimi účelne vynaloženými nákladmi na posúdenie, a to bez ohľadu na výsledok posúdenia. Tieto náklady vám uhradíme do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie. Počas vykonávanie odborného posúdenia neplynú záručná doba. Pokiaľ odborným posúdením preukážete našu zodpovednosť za vadu, môžete reklamáciu uplatniť znova. Znova uplatnenú reklamáciu nemôžeme zamietnuť.

4. Kedy nie je možné práva z chybného plnenia uplatniť?

4.1. Práva z chybného plnenia vám nenáležia, ak:

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

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

- opotrebovanie tovaru spôsobené jeho obvyklým používaním;
- vady použitej veci zodpovedajúce miere používania alebo opotrebovania, ktoré tovar mal v okamihu, kedy ste ho prevzali;
- veci predávané za nižšiu cenu - len vo vzťahu k vade, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena; alebo
- ak to vyplýva z povahy veci.

5. Ako postupovať pri reklamácií?

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

5.2. **Reklamácie prijímame v našom sídle.**

5.3. Odporúčaný postup pri reklamácií:

- pre rýchlejšie vybavenie nás o reklamácií môžete vopred informovať 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 opravu veci, výmenu tovaru alebo jeho súčasti, odstúpenie od zmluvy, zľavu z kúpnej ceny, prípadne ďalšie práva v súlade s týmto reklamačným poriadkom a občianskym zákonníkom;
- reklamovaný tovar nám doručíte spolu s uplatnením reklamácie alebo následne (inak ako na dobierku; takto doručený tovar nepreberáme); 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 kúpu tovaru, spolu s popisom vady a návrhom na spôsob riešenia reklamácie.**

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

- 5.4. Okamihom uplatnenia reklamácie je okamih, kedy nám bol oznámený výskyt vady a uplatnené právo zo zodpovednosti za vady predanej veci.
- 5.5. O doručenej reklamáci rozhodujeme ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná a potrebná k odbornému posúdeniu vady závislá na druhu výrobku či služby. V prípade, že ste spotrebiteľom, reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (len ak ste spotrebiteľom), 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 alebo občianskym zákonníkom.
- 5.7. V rámci reklamácie 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 náhradu potrebných nákladov, ktoré vám v súvislosti s uplatnením práva z chybného plnenia vznikli. 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 5. 11. 2021.