

# Reklamačný poriadok

## 1. Úvodné ustanovenia

### 1.1 Reklamačný poriadok

1.1.1 Tento Reklamačný poriadok bol spracovaný v súlade so zákonom 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a vzťahuje sa na tovar zakúpený kupujúcimi (ďalej len „Kupujúci“) v internetovom obchode folkwear prevádzkovanom prostredníctvom webových stránok [www.folkwear.sk](http://www.folkwear.sk) (ďalej len „Internetový obchod folkwear“). Predávajúcim tovaru, na ktorý sa vzťahuje tento Reklamačný poriadok, je živnostník Marta Kmeťová, so sídlom Brodzany 370, 95842 Brodzany, Slovenska republika, identifikačné číslo (IČO): 52450171, zapísaná v živnostenskom registri vedeným Okresným súdom v Prievidza, č. živnostenského registra: 340-43340 (ďalej len „Predávajúci“). Reklamačný poriadok vysvetľuje obsah, rozsah, podmienky a trvanie zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného v Internetovom obchode folkwear vrátane podmienok uplatnenia a vybavenia reklamácií.

1.1.2 Reklamačný poriadok je určený Kupujúcim – spotrebiteľom, t.j. fyzickým osobám, ktoré si v internetovom obchode folkwear zakúpia tovar (ďalej iba „Tovar“) a pri kúpe Tvaru nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Každý Kupujúci (vrátane Kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi) je pri uplatnení reklamácie Tvaru povinný postupovať podľa čl. 3 Reklamačného poriadku; tým nie sú dotknuté ďalšie povinnosti pri uplatnení nárokov zo zodpovednosti za vady, ktoré Kupujúcemu vyplývajú z príslušných právnych predpisov. Výlučne na Kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi, sa potom vzťahuje článok 2.5 tohto Reklamačného poriadku.

1.1.3 Tovarom sa rozumie vec zakúpená v Internetovom obchode folkwear, pričom hlavné vlastnosti Tvaru sú uvedené pri jednotlivých položkách v popise Tvaru.

## 2. Aké máte práva v prípade vád tovaru

### 2.1 Čo je to vada Tvaru

2.1.1 Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že Tovar pri prevzatí nemá vady. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu, že v čase, keď Kupujúci Tovar prevzal, má Tovar vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ho možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali, a že Tovar nemá právne vady.

2.1.2 Za vadu Tvaru sa považuje dodanie Tvaru, ktorý nemá ktorúkoľvek z požadovaných vlastností uvedených v čl. 2.1.1.

2.1.3 Ak sa prejaví vada v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia veci, má sa za to, že vec bola chybná už pri prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo ak Predávajúci nepreukáže opak.

### 2.2 Kedy Kupujúci nemá nároky z vád Tvaru

2.2.1 Predávajúci nenesie zodpovednosť:

- a. za vady Tovarú predávaného za nižšiu cenu, pre ktoré bola nižšia cena tohto Tovarú dohodnutá,
- b. za vady vzniknuté použitím alebo opotrebovaním Tovarú pri použití Tovarú,
- c. za zmenu vlastností Tovarú, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku opotrebovania Tovarú, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný Tovar určený, nevhodnej či zanedbanej údržby alebo nesprávneho zásahu zo strany Kupujúceho,
- d. za vady, ktoré boli po prechode nebezpečenstva náhodnej skazy a náhodného zhoršenia Tovarú na Kupujúceho spôsobené vonkajšími udalosťami alebo konaním či opomenutím osôb odlišných od Predávajúceho.

### 2.3 Na čo má Kupujúci – spotrebiteľ nárok v prípade vadného Tovarú

2.3.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarú alebo závažnosť vady.

2.3.2 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za Tovar bez väd, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2.3.3 Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako tovar bez väd, má Kupujúci právo požadovať

2.3.3.1 buď výmenu Tovarú za tovar bezchybný alebo 2.3.3.2 môže od kúpnej zmluvy odstúpiť.

2.3.4 Ak ide o vady neodstrániteľné, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny Tovarú. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania Tovarú, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho užívania.

2.3.5 Kupujúci má práva uvedené v bode 2.3.3.1 alebo 2.3.3.2 aj v prípade, ak

2.3.5.1 ide síce o odstrániteľné vady, ale Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať, 2.3.5.2 vybavenie reklamácie nebolo vykonané v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

### 2.4 Lehota na uplatnenie nároku z vadného Tovarú pre Kupujúceho – spotrebiteľa

2.4.1 Kupujúci je povinný práva zo zodpovednosti za vady uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu. Kupujúci je oprávnený uplatniť právo zo zodpovednosti za vadu, ktorá sa vyskytne na Tovarú v záručnej dobe, ktorá je 24 (dvadsať štyri) mesiacov od jeho prevzatia. To platí aj v prípade, že Kupujúci nedostal žiadny záručný list alebo iné vyhlásenie.

2.4.2 Vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky podľa čl. 2.4.1. V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. Osobitná záruka môže byť poskytnutá aj na jednotlivú súčasť Tovarú. Záručná doba plyní odo dňa prevzatia Tovarú Kupujúcim.

2.4.3 Ak určuje Kúpna zmluva a vyhlásenie o záruke podľa čl. 2.4.2 rôzne záručné doby, platí doba z nich najdlhšia, ibaže by si inú záručnú dobu Predávajúci a Kupujúci výslovne dojednali. Ani dojednania o kratšej záručnej dobe však nič nemenia na tom, že Kupujúci je oprávnený uplatniť právo z vady v dobe podľa čl. 2.4.1, pričom skrátenie tejto doby je neúčinné (neprihliada sa k nemu).

2.4.4 Rovnaké účinky ako výslovne vyhlásenie o záruke podľa čl.2.4.2 má aj vyznačenie záručnej doby dlhšej ako 24 mesiacov na predanom Tovare, na jeho obale, návode pripojenému k Tovar alebo v reklame alebo ustanovenie dlhšej záručnej doby v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

2.4.5 Ak sa vybaví reklamácia opravou Tovar, predlžuje sa záručná doba o čas od uplatnenia práva na odstránenie vady do doby, kedy je Kupujúci povinný opravený Tovar prevziať. Ak je reklamácia vyriešená výmenou vadného Tovar za nový, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia Tovar.

2.5 Práva z vadného plnenia Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom

2.5.1 V prípade Kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi, a právny vzťah založený kúpnu zmluvou má povahu obchodného záväzkovo právneho vzťahu, sa práva a povinnosti zmluvných strán, vrátane zodpovednosti za vady Predávajúceho, spravujú ustanoveniami príslušných právnych predpisov, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov.

### **3. Ako reklamovať vadný Tovar**

3.1 Reklamácia (oznámenia) vád Tovar

3.1.1 Kupujúci je povinný reklamovať (oznámiť) vady Tovar v prevádzkach predávajúceho uvedených v čl. 4 Reklamačného poriadku alebo na tam uvedenej poštovej adrese Predávajúceho. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený pre opravu, ktorý je v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, uplatní Kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.

3.1.2 Kupujúci je povinný reklamovaný Tovar zaslať späť Predáváčemu, popr. inému podnikateľovi určenému k oprave, spoločne s reklamáciou, a ak to nie je možné, bez zbytočného odkladu po tom, čo odošle reklamáciu. Doba, počas ktorej sa Kupujúci nachádza v omeškaní s odoslaním Tovar Predáváčemu, sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie podľa čl.3.4.1.

3.1.3 Kupujúci je povinný reklamovaný Tovar pripraviť k preprave tak, aby pri nej nedošlo k ďalšiemu poškodeniu Tovar a prípadne Tovar označiť podľa jeho povahy (krehké, atď.). Nebezpečenstvo škody na veci nesie až do jej doručenia Predáváčemu Kupujúci.

3.1.4 Ak vykazuje Tovar podľa uzatvorenej kúpnej zmluvy zjavné nedostatky (napríklad porušený transportný obal) už pri preberaní Tovar, má Kupujúci právo Tovar neprevziať. V takom prípade bude Tovar zaslaný späť Predáváčemu. Ten má povinnosť nedostatky odstrániť a Tovar Kupujúcemu odoslať znovu v čo najkratšom možnom termíne.

3.1.5 Pri reklamacii Tovar v Internetovom obchode folkwear je Kupujúci povinný v reklamacii uviesť číslo objednávky, meno a priezvisko a e-mailovú adresu zadanú pri objednávaní Tovar,

prípadne k reklamácii priložiť doklad o kúpe Tovarú vydaný Predávajúcim, ktorý obsahuje tieto údaje. Doklad o kúpe je možné stiahnuť po prihlásení sa do svojho účtu v Internetovom obchode folkwear. Bez uvedenia požadovaných údajov alebo predloženia dokladu o kúpe nemusí byť Tovar k reklamácii prijatý.

### 3.2 Postup pri uplatnení nároku na bezplatné odstránenie vady Tovarú

3.2.1 V prípade, že Kupujúci využije svoje právo vyžadovať odstránenie vád Tovarú opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tovarú určený podnikateľ odlišný od Predávajúceho, ktorého sídlo či miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u podnikateľa uvedeného v záručnom liste. Tieto informácie možno prípadne nájsť v dokumente, ktorý nahrádza záručný list.

### 3.3. Vybavenie reklamácie Predávajúcim

3.3.1 Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technické zhodnotenie stavu Tovarú, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklámia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak to nie je možné, bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

3.3.2 O výsledku vybavenia reklamácie Kupujúceho – spotrebiteľa je Predávajúci povinný spísať v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa reklamačný protokol, obsahujúci aspoň:

- a. dátum uplatnenia reklamácie (dátum prijatia vytknutia vád);
- b. dôvody reklamácie;
- c. spôsob vybavenia reklamácie požadovaný spotrebiteľom;
- d. výsledok prehliadky reklamovaného Tovarú Predávajúcim alebo jeho zmluvným partnerom (výrobcom alebo distribútorom Tovarú);
- e. zdôvodnenie oprávnenosti a spôsob jej vybavenia (opravy alebo výmeny Tovarú);
- f. zdôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Reklamačný protokol je predávajúci povinný zaslať Kupujúcemu písomne na jeho adresu, uvedenú v oznámení reklamovaných chýb. Predávajúci sa s Kupujúcim môže dohodnúť na zaslaní reklamačného protokolu e-mailom na e-mailovú adresu Kupujúceho.

3.3.3 Povinnosť spísať reklamačný protokol sa vzťahuje aj na iné osoby určené na vykonanie opravy.

3.3.4 Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si reklamovaný Tovar najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, kedy mala byť reklamácia vybavená, a ak bola vybavená neskôr, do jedného mesiaca od vyrozumenia o jej vybavení, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak. Ak si nevyzdvihne Kupujúci reklamovaný Tovar v uvedenej lehote, vzniká Predávajúcemu nárok na skladné a prípadne aj nárok na svojpomocný predaj za podmienok uvedených v obchodných podmienkach Internetového obchodu Queens.sk.

#### 4. Adresy Predávajúceho

4.1 poštová adresa pre reklamácie pre slovenských a zahraničných zákazníkov (Kupujúcich):

Marta Kmeťová

Brodzany 370

958 42 Brodzany

Slovenska republika

#### 5. Alternatívne riešenie sporov

5.1 Podľa § 3 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa má Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, právo obrátiť sa za účelom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v Slovenskej republike v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia alebo oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname podľa tohto zákona.

5.2 V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

#### 6. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný a nadobúda účinnosť 5. 8. 2019.