

Reklamačný poriadok

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho. Definície vo Všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho sa vzťahujú aj na tento reklamačný poriadok.
2. Reklamácia tovaru sa pri kupujúcom, ktorý je spotrebiteľom riadi Všeobecnými obchodnými podmienkami predajcu, týmto Reklamačným poriadkom, Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa, Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Základné podmienky reklamácie

1. **Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec do momentu prevzatia kupujúcim.**
2. **Za vadu tovaru nemožno považovať zmeny vlastností tovaru, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nesprávneho zásahu alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný tovar určený.** Najmä ak vada vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku:
 - a. jeho opotrebenia alebo nesprávneho používania či nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania
 - b. vada vznikla v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený
 - c. vada vznikla v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu
3. **Záručná doba**, ktorá je upravená v článku VII v bode 1 VOP **je 24 mesiacov** v prípade použitého tovaru a tovaru z bazáru najmenej 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci zákazníkom. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.
4. Ak uplatní kupujúci právo zo zodpovednosti za vady predaného tovaru riadne a včas, je predávajúci alebo ním poverený zamestnanec **povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní**, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, **najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia

reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Pokiaľ chce kupujúci reklamovať tovar tak pre účely reklamácie je oprávnený využiť formulár pre reklamáciu tovaru, ktorý je zverejnený na internetovej stránke www.pchela.sk a je **Prílohou č. 1** tohto dokumentu a zároveň prílohou VOP, ktorý následne môže zaslať na e-mail **info@pchela.sk**, prípadne ho môže poslať poštou. Pri akýchkoľvek otázkach spojených s reklamáciou tovaru, môže kupujúci kontaktovať predávajúceho na vyššie uvedenej e-mailovej adrese.
2. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci spotrebiteľovi ihneď doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak by z akéhokoľvek dôvodu nebolo možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
3. V prípade uplatnenia reklamácie, spotrebiteľ informuje predávajúceho prostredníctvom reklamačného listu o uplatnení prostredníctvom e-mailu (pre dosiahnutie čo najrýchlejšieho vybavenia reklamácie) a zašle tovar zabalený do obalu vyhovujúceho preprave spolu s popisom vady a kópiou dokladu o kúpe (prípadne záručným listom, ak bol vydaný) na adresu predávajúceho: **PCHELA s.r.o., Gaštanová 1008/27, 014 01 Bytča**

Lehota pre uplatnenie reklamácie

1. Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby, t.j. **do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru**. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov odo dňa ich prevzatia kupujúcim.
2. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
3. Ak sa vybaví reklamácia opravou tovaru, predlžuje sa záručná doba o obdobie od uplatnenia práva na odstránenie vady do doby, kedy je kupujúci povinný opravený tovar prevziať. Hneď ako kupujúci uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za vady, napríklad právo na opravu tovaru či zľavu, vykonal voľbu a uplatnil jedno z možných práv, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.
4. Pokiaľ bude reklamácia vyriešená výmenou vadného tovaru za nový, začne bežať záručná lehota znovu od prevzatia tovaru.

5. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom **počas prvých 12 mesiacov od kúpy**, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe písomného odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
6. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom **po 12 mesiacoch od kúpy**, keď ju predávajúci zamietol, predávajúci je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi 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. **O výsledku reklamácie** bude kupujúci informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom a zároveň mu bude doručený prostredníctvom e-mailu, resp. doporučenou poštou reklamačný protokol (doklad o vybavení reklamácie). Doklad o vybavení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Odstrániteľné vady

1. Za odstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, kedy jej odstránením (opravou) neutrpia vzhľad, funkcia a kvalita tovaru, a ktorej odstránenie možno uskutočniť bez zbytočného odkladu, a ktorej odstránenie je účelné.
2. Pri výskyte odstrániteľnej vady má kupujúci právo požadovať jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú (bezchybnú), ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Neodstrániteľné vady

1. Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, a ktorú nie je možné odstrániť, alebo jej odstránenie je neúčelné.
2. Ak ide o vadu neodstrániteľnú, nespôsobenú nedbalosťou pri užívaní samotným spotrebiteľom, má spotrebiteľ právo požadovať:
 - a. výmenu tovaru za nový a bezchybný
 - b. odstúpenie od kúpnej zmluvy

3. V prípade, ak charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu veci ako veci bez vady (vady estetické...), má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia tovaru, dĺžke jeho užívania a k možnostiam jeho ďalšieho užívania.

Prevenca a predchádzanie škodám na tovare

1. Základnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu zakúpeného tovaru a jeho funkčnosti je riadna prevencia kupujúceho formou základnej údržby. Táto povinnosť kupujúceho vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov, v zmysle ktorých je každý povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám.
2. Pred použitím tovaru je spotrebiteľ povinný oboznámiť sa s funkciami a starostlivosťou o zakúpený tovar a rovnako možnostami zakúpeného tovaru tým, že si pozorne prečíta informácie uvedené v návode na použitie zakúpeného tovaru a prípadne aj obsah ďalších dokumentov priložených k zakúpenému tovaru.

Alternatívne riešenie sporov

1. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ (fyzická osoba), ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku.
3. Subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa § 3 zákona 391/2015 Z.z. môže od navrhovateľa za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 eur s DPH. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona 391/2015 Z.z. alebo kliknutím na túto internetovú stránku <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars.soi>.
4. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim PCHELA s.r.o. je Slovenská obchodná inšpekcia

Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj , Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina, tel: 041/7632130, e-mail: za@soi.sk

alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>)

Príloha č.1 - Reklamačný list

PCHELA s.r.o.
Gaštanová 1008/27
014 01 Bytča

Kupujúci:

Meno a priezvisko:

Adresa:

E-mail:

Telefónne číslo:

Predávajúci: PCHELA s.r.o., so sídlom. Gaštanová 1008/27, 014 01 Bytča, IČO: 53975235
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č. 77788/L,
e-mail: info@pchela.sk, tel. č.: +421 949 551 354

Číslo objednávky:

Dátum doručenia objednávky:

Popis vady na tovare:

.....
.....
.....

Uprednostnený spôsob vybavenia reklamácie (zakrúžkujte):

- výmena tovaru kus za kus
- odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí

Údaje pre vrátenie kúpnej ceny (zakrúžkujte):

- Peniaze žiadam vrátiť na účet: IBAN
- Peniaze žiadam vrátiť na adresu:

V dňa

.....

Podpis