

Obchodné podmienky

A. Vymedzenie pojmov

Obchodné podmienky:

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vznikajúce v súvislosti s používaním internetového obchodu BLOKTA na adrese www.biokta.eu.

VOP sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy uzatváraanej medzi spoločnosťou MEDENA-assist, s.r.o. ako predávajúcim a zákazníkom ako kupujúcim, ktorú spolu zákazník a spoločnosť MEDENA-assist, s.r.o. uzatvárajú pri predaji tovaru prostredníctvom internetového obchodu BLOKTA na internetovej adrese www.biokta.eu. Kúpna zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku.

Predávajúci a prevádzkovateľ internetovej predajne BLOKTA

Predávajúcim a prevádzkovateľom internetovej predajne BLOKTA na internetovej adrese www.biokta.eu (ďalej ako „internetová predajňa BLOKTA“) je spoločnosť MEDENA-assist, s.r.o. (ďalej ako „predávajúci“).

Obchodná firma: MEDENA-assist, s.r.o.

Sídlo: Klostermannova 1/411, Olomouc, PSČ 783 01

IČO 28619340

Zápis v obchodnom registri: 44555 C, Krajský sud v Ostravě

Kontaktné údaje:

Poštová adresa pre doručovanie výnimočne listov: Kostolná 19, Veľký Biel, PSČ 900 24

E-mail: medena.assist@gmail.com

Telefón: +421 944 313 341

Zákazník

Zákazníkom je používateľ internetovej predajne BLOKTA, ktorý je spotrebiteľom alebo podnikateľom. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní kúpnej zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania (ďalej ako „spotrebiteľ“).

B. OBJEDNÁVKA A UZAVRETIE KÚPNEJ ZMLUVY

Všetky objednávky podané prostredníctvom internetovej predajne BLOKTA sú záväzné. Podaním objednávky zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a súhlasí s nimi.

Ak je zákazníkom spotrebiteľ, kúpna zmluva je uzavretá odoslaním objednávky zákazníkom a prijatím objednávky predávajúcim. Prijatie objednávky predávajúci obratom potvrdí kupujúcemu

informatívnym e-mailom na zákazníkovi uvedenú e-mailovú adresu. Kúpnu zmluvu možno meniť alebo rušiť iba na základe dohody strán alebo zo zákonných dôvodov.

Ak je zákazníkovi podnikateľ, je ním odoslaná objednávka tovaru návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je uzavretá okamžikom doručenia záväzného potvrdenia (prijatia) objednávky zo strany predávajúceho zákazníkovi podnikateľovi.

Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je vyplnenie všetkých formulárov predpísaných údajov a náležitostí.

V prípade zákazníka spotrebiteľa je miestom dodania tovaru adresa uvedená zákazníkovi v registračnom formulári alebo formulári objednávky.

Vlastnícke právo k tovaru prechádza na zákazníka prevzatím tovaru a zaplatením kúpnej ceny.

Vyplnením registračného formulára či záväznej objednávky v rámci internetovej predajne BOKTA dáva zákazník predávajúcemu súhlas k zhromažďovaniu a archivovaniu osobných údajov o zákazníkovi a o jeho nákupoch v zmysle článku F – Ochrana osobných údajov.

Podmienkou realizácie objednávky je objednanie tovaru v rámci jednej objednávky v hodnote minimálne 18,- €.

Prijatie a odoslanie objednávky je zákazníkovi potvrdené informatívnym mailom na e-mailovú adresu uvedenú zákazníkovi.

Ceny, zľavy a platnosť ponuky. Predávajúci je viazaný svojou ponukou po dobu jej zverejnenia na www.bokta.eu, pokiaľ nie je priamo v ponuke uvedené inak. Všetky ceny v internetovej predajni BOKTA sú konečné vrátane DPH. Všetky ceny vrátane akčných cien a ponúk platia do odvolania a alebo vypredania zásob. Predávajúci zabezpečí aktuálnosť uverejnenej ponuky bez zbytočného odkladu. Zľavy tovaru v akcii, akčné ponuky a prípadné osobné zľavy nemožno kombinovať a sčítať.

Predávajúci má právo ceny aktualizovať a meniť podľa potreby, napríklad, v prípade zmien cien na trhu alebo od dodávateľa ap.

Storno objednávky - Objednávku môže zákazník stornovať e-mailom či telefonicky, a to 24 hodín od odoslania objednávky. Podmienkou stornovania objednávky je uvedenie čísla objednávky a kontaktného údajov.

Predávajúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy do 24 hodín od doručenia objednávky zákazníkovi spotrebiteľa/potvrdenia objednávky zákazníkovi podnikateľovi, a to v prípade, že:

objednávaný tovar nie je na sklade, už sa nevyrába či je inak nedostupný,

cena objednávaného tovaru, ktorý nie je u dodávateľa na sklade, sa výrazným spôsobom zvýšila zo strany výrobcu,

zákazník uviedol v kontaktnom formulári (formulári objednávky) chybné údaje pre doručenie zásielky, a/alebo údaje, aké nedávajú možnosť predajcu kontaktovať zákazníkovi z dôvodu uskutočnenia odplaty a správneho doručenia objednávok.

objednávaný tovar - rovnaký typ, model - je dlhodobu reklamovaný z dôvodu výskytu chýb.

Vo všetkých vyššie uvedených prípadoch bude predávajúci kontaktovať zákazníka. V prípade nemožnosti dodať zákazníkovi tovar, predávajúci zákazníka o tejto skutočnosti neodkladne informuje a pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení, do 15 dní zákazníkovi vráti ním zaplatenú cenu za tovar.

Počas dovolenky predávajúceho nie sú objednávky zasielané a vybavované, o čom predávajúci informuje mailom alebo oznamuje o tom na internetovej stránke WWW.BIOKTA.EU

Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (internet, telefón atď.) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške a úplne závislé od tarifu telekomunikačných služieb, ktoré používa zákazník.

C. Dodací podmienky

Tovar je doručovaný prostredníctvom spoločnosti Slovenska Pošta. Uvedená na stránke www.biokta.eu cena obsahuje cenu dopravy po Slovensku a do Českej republiky podľa tarifu Slovenskej Pošty:

- 1) Doporučený list druhej triedy na dobierku – Slovensko
- 2) Doporučený list na dobierku – Česka Republika

Tento spôsob dopravy bude oznámený v potvrdení objednávky, aké kupujúci dostane na príslušný e-mail. V prípade keď kupujúci bude žiadať o iný spôsob dopravy, musí oznámiť o tom predajcu listom na elektronickú adresu medena.assist@gmail.com s upozornením na žiadaný spôsob dopravy. V takom prípade zaplatí kupujúci cenu požiadanej dopravy v rozsahu 100%, a výška ceny za dohodnutý spôsob dopravy bude prirátaná k cene tovaru.

Objednaný tovar je expedovaný spravidla do 5 pracovných dní od prijatia objednávky v prípade platby na dobierku a do 5 pracovných dní od prijatia platby v prípade platby prevodom a kartou cez internet, ak je tovar skladom.

Dodacia lehota pre vybavovanie všetkých objednávok je 3 až 21 dní.

Vždy informujeme zákazníka o odoslaní tovaru na jeho e-mailovej adrese. Ak objednaný tovar nie je na sklade, kontaktujeme zákazníka telefonicky a navrhujeme ďalší postup, napr. predĺženie dodacej lehoty. Zákazník má v takomto prípade možnosť od zmluvy odstúpiť.

Mimoriadne môžu byť dodacie lehoty predĺžené, o čom sú zákazníci informovaní pri zadávaní objednávky.

Pri predĺžení dodacej lehoty bude predávajúci kontaktovať kupujúceho a žiadať jeho súhlas so zaslaním objednaného tovaru. Pokiaľ kupujúci nereaguje na maily, alebo sa maily vracajú stanovuje si predávajúci právo takúto objednávku zrušiť.

Preprava, spôsob doručenia, spôsob oznámenia o doručení zásielky, termín a miesto prevzatia zásielky prebieha v súlade s obchodnými podmienkami

Daňový doklad je súčasťou zásielky a slúži ako záručný list.

V prípade, že si zákazník riadne odoslaný tovar na doručovacej adrese neprevezme z dôvodov na svojej strane a tovar sa vráti späť predávajúcemu, je predávajúci oprávnený od zmluvy odstúpiť. V takom prípade sa náklady vynaložené zákazníkom na doručenie tovaru započítajú na úhradu zmluvnej pokuty, ktorú sa zákazník v takomto prípade zaväzuje uhradiť z dôvodu porušenia povinnosti tovar prevziať. So súhlasom zákazníka doručí predávajúci zákazníkovi tovar opätovne, avšak na náklady zákazníka a až po úhrade týchto nákladov. To platí aj pre prípady, keď prvý pokus o doručenie nebol zákazníkom hradený (bonus doručenie zdarma a pod.).

Spôsob úhrady:

Dobierkou – kúpnu cenu uhradí zákazník pri prevzatí tovaru, tovar je expedovaný k preprave spravidla do 3 pracovných dní od obdržania objednávky.

Bankovým prevodom - platbu uhradí zákazník vopred bankovým prevodom na účet predávajúceho: CZ475500000005213412001, BIC: RZBCCZPP. Po odoslaní objednávky sa zobrazia údaje potrebné na prevod peňazí – čiastka, číslo účtu, variabilný symbol. Tieto informácie sú zároveň zaslané zákazníkovi v potvrdení objednávky na jeho e-mail. Po vykonaní platby sú peniaze na účet predávajúceho pripísané obvykle v priebehu 1-3 pracovných dní. Tovar je expedovaný k preprave do 2 (dvoch) pracovných dní po pripísaní príslušnej čiastky (ceny tovaru) na bankový účet predávajúceho (ak je na sklade). Pri prevzatí zásielky zákazník už nič neplatí. Ak zákazník neuhradí cenu tovaru bez zbytočného odkladu po uskutočnení objednávky, a to ani po predchádzajúcej výzve predávajúceho, je predávajúci oprávnený od zmluvy odstúpiť.

Osobný odber – neje možný.

D. Reklamácia a záruka tovaru

Prípadné reklamácie budú vybavené v súlade s reklamačným poriadkom internetovej predajne BLOKTA a právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Tovar možno reklamovať u predávajúceho podľa podmienok reklamačného poriadku uvedeného nižšie.

Na tovar sa vzťahuje zákonná záručná doba zodpovedajúca povahe tovaru. Dátum minimálnej trvanlivosti je uvedený na obale výrobku. Pokiaľ dátum minimálnej trvanlivosti na obale výrobku uvedený nie je, potom je uvedený symbol kelímku, za ktorým nasleduje údaj o dobe (v mesiacoch alebo rokoch), počas ktorej je výrobok po otvorení bezpečný a je možné ho používať.

Zákazník berie na vedomie, že s ohľadom na povahu predávaného tovaru (kozmetické produkty) musí byť tovar skladovaný pri teplotách od 5 do 25°C.

Ak je zákazníkom spotrebiteľ, reklamácia sa riadi zák. č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka a zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zák. č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, s prihliadnutím na spresnenia v reklamačnom poriadku.

Ak je zákazníkom osoba, ktorá nie je spotrebiteľom, riadi sa zodpovednosť predávajúceho za chyby zák. č. 513/1991 Zb. obchodného zákonníka.

E. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie tovaru)

Odoslaním internetovej objednávky zákazníkom spotrebiteľom dochádza k uzavretiu zmluvy prostriedkami komunikácie na diaľku. Zákazník spotrebiteľ má právo v súlade s článkom 9 Smernice Európskeho parlamentu a Rady č 2011/83 odstúpiť od zmluvy uzatvorenej pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku v lehote 14 (štrnástich) dní od prevzatia tovaru bez udania dôvodu. Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, kedy došlo k prevzatiu tovaru zákazníkom/spotrebiteľom.

Pre účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľ o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy informovať predávajúceho jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom), pričom môže použiť [formulár na odstúpenie od zmluvy](#) je možné stiahnuť na stránke www.biokta.eu v rozdiel „Obchodne podmienky“.

Odstúpenie od zmluvy je spotrebiteľ povinný doručiť na adresu: Kostolná 19, Veľký Biel, PSČ 900 24, alebo elektronicky na e-mailovú adresu medena.assist@gmail.com

Ak sa spotrebiteľ rozhodne využiť právo na odstúpenie od zmluvy, musí odstúpenie od zmluvy odoslať predávajúcemu pred uplynutím 14 (štrnásť) dennej lehoty na odstúpenie.

V prípade odstúpenia od zmluvy znáša zákazník/spotrebiteľ náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu. Predávajúci vráti zákazníkovi spolu s uhradenou kúpnu cenou tovaru aj ním uhradené náklady na dodanie tovaru, a to do výšky zodpovedajúcej nákladom na dodanie tovaru najlacnejším spôsobom, ktorý predávajúci ponúka. K zásielke, prostredníctvom ktorej je vrátený tovar, musia byť priložené všetky dokumenty, vrátane faktúry, alebo musí byť vznik kúpnej zmluvy inak bezpochybne preukázaný.

Spotrebiteľ je povinný vrátiť tovar úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, v neporušenom originálnom obale, v stave a hodnote, v akom ho prevzal. V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný, používaný či poškodený, môže predávajúci vrátenú kúpnu cenu znížiť o čiastku zodpovedajúcu nákladom na uvedenie tovaru do pôvodného stavu a vzniknutej škode na tovare.

Peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu spotrebiteľovi vrátené do 14 dní od účinnosti odstúpenia od zmluvy bankovým prevodom na účet, ktorý písomne uvedie predávajúcemu. Predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky zákazníkovi/spotrebiteľovi skôr, ako mu zákazník/spotrebiteľ tovar doručí na správnu vyššie uvedenú kontaktnú adresu.

Vzhľadom na povahu tovaru ponúkaného v internetovej predajni BOKTA (kozmetické produkty), zdôrazňujeme, že nie je možné odstúpiť od kúpnej zmluvy o dodávke tovaru v uzavretom obale, ktorý spotrebiteľ z obalu vybral a z hygienických dôvodov ho nie je možné vrátiť.

Zákazník berie na vedomie, že ak sú spolu s tovarom poskytované darčeky, darovacia zmluva medzi predávajúcim a zákazníkom je uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a zákazník je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť aj s ním súvisiace poskytnuté darčeky.

Okrem prípadov, kedy je odstúpenie od zmluvy vyslovene dohodnuté, nemôže spotrebitel' odstúpiť od zmlúv:

na poskytovanie služieb, ak ich plnenie bolo s jeho súhlasom počate pred uplynutím lehoty 14 dní od prevzatia plnenia,

na dodávku tovaru alebo služieb, ktorých cena závisí od výchyliet finančného trhu nezávisle od vôle predávajúceho,

na dodávku tovaru upraveného podľa priania spotrebiteľa alebo pre jeho osobu, ako aj tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze, opotrebeniu alebo zastaraniu (potravinu, tabakové výrobky a iné vymedzené zákonom),

na dodávku audio a video nahrávok a počítačových programov, ak spotrebitel' porušil ich originálny obal,

na dodávku novín, periodík a časopisov,

na dodávku cien z hier alebo lotérií.

F. Ochrana osobných údajov

Všetky osobné údaje poskytnuté zákazníkom v rámci objednávky tovaru či zákaznickej registrácie prostredníctvom internetovej predajne BLOKTA sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej ako „ZOOÚ“). K poskytovaniu osobných údajov dochádza pri odoslaní objednávky v rámci internetovej predajne BLOKTA, a to v rozsahu údajov uvádzaných vo formulári objednávky.

Odoslaním objednávky, resp. uzatvorením kúpnej zmluvy, dáva zákazník v súlade so zák. č. 122/2013 Z.z. súhlas predávajúcemu so spracovaním, zhromažďovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre účely uzavretia kúpnej zmluvy, vybavenia objednávok a súvisiacej komunikácie so zákazníkom, ale aj po úspešnom vybavení objednávky pre účely plnenia zo zmluvy a vedenie príslušnej evidencie (napr. pri vybavovaní reklamácií, vedení účtovníctva a pod.), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním. Osobné údaje sú spracované v rozsahu: meno, priezvisko, adresa, telefón, e-mail. PSČ. Zákazník má právo na prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom. Predávajúci neposkytuje, nezverejňuje a nesprístupňuje osobné údaje zákazníkov žiadnej ďalšej osobe, s výnimkou spoločností zabezpečujúcich prepravu tovaru, ktorým sú osobné údaje zákazníka v odovzdávaní v minimálnom rozsahu potrebnom pre účely doručenia tovaru.

Súhlas so spracovaním osobných údajov a zasielaním obchodných informácií podľa ods. 2 a 3 je udelený na dobu neurčitú a je možné ho kedykoľvek zdarma odvolať výslovným a určitým prejavom v písomnej forme adresovanej predávajúcemu, a to poštou, telefonicky alebo elektronicky na e-mail medena.assist@gmail.com.

Zákazník má podľa zák. č. 122/2013 Z.z. v súvislosti so spracovaním osobných údajov najmä nasledujúce práva:

Zákazník má právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať:

potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o ňom spracúvané,

vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu podľa § 15 ods. 1 písm. a) až e) druhý až šiesty bod; pri vydaní rozhodnutia podľa odseku 5 je dotknutá osoba oprávnená oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií,

vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,

vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

likvidáciu jeho osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,

likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,

blokovanie jeho osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak prevádzkovateľ spracúva osobné údaje na základe súhlasu dotknutej osoby.

Zákazník má právo u predávajúceho na základe písomnej žiadosti namietať voči:

spracúvaniu jeho osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jeho súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,

využívaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo

poskytovaníu osobných údajov uvedených v § 10 ods. 3 písm. d) na účely priameho marketingu.

G. Záverečne ustanovenia

Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom na internetových stránkach predávajúceho v deň odoslania elektronickej objednávky zákazníkom.

Odoslaním elektronickej objednávky zákazník bez výhrad prijíma všetky ustanovenia obchodných podmienok v znení platnom v deň odoslania objednávky.

Tieto obchodné podmienky a reklamačný poriadok tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej kúpnej zmluvy. Uzavretá zmluva je predávajúcim archivovaná 10 rokov a nie je prístupná tretím stranám, na žiadosť spotrebiteľa bude kedykoľvek do uplynutia archivačnej lehoty zaslaná spotrebiteľovi na jeho

písomnú žiadosť doručenú na kontaktnú adresu predávajúceho. Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zák. č. 108/2000 Z. z. Ak zmluvnou stranou nie je spotrebiteľ, vzťahy neupravené VOP sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. obchodného zákonníka.

Súčasťou týchto obchodných podmienok je reklamačný poriadok.

Predávajúci si vyhradzuje právo tieto VOP jednostranne zmeniť, pričom text úplného znenia platných VOP je povinný zverejniť na stránkach internetovej predajne BIOKTA.

Všetky priania, podnety či sťažnosti zákazníkov predávajúci prijíma na elektronickej či poštovej adrese uvedenej v časti A týchto VOP v sekcii "kontaktné údaje".

Všetky právne vzťahy v súvislosti s kúpnu zmluvou či používaním internetového obchodu BIOKTA na internetovej stránke www.biokta.eu sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a prípadné súdne spory z týchto právnych vzťahov budú rozhodované slovenskými súdmi.

Tieto obchodné podmienky sú platné a účinné od 05. augusta 2015.

Reklamačný poriadok

Ak je zákazníkom spotrebiteľ, reklamácia sa riadi zák. č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka a zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa s prihliadnutím na spresnenie v tomto reklamačnom poriadku.

Ak zákazníkom nie je spotrebiteľ, riadi sa zodpovednosť predávajúceho za chyby zák. č. 513/1991 Zb. obchodného zákonníka.

Adresa pre zaslanie reklamovaného tovaru

Kostolná 19, Veľký Biel, PSČ 900 24

Povinnosti zákazníka

V prípade, že tovar javí v okamžiku doručenia viditeľné známky poškodenia, je zákazník oprávnený tovar neprevziať, je však povinný spísať o poškodení zásielky s doručovateľom protokol. Po prevzatí je kupujúci povinný dodaný tovar prehliadnúť a bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zistených nedostatkoch telefonicky či na e-mailovú adresu medena.assist@gmail.com.

Pre riadne vybavenie reklamácie je zákazník povinný doručiť reklamovaný tovar dodávateľovi, a to poštou (ako obchodný balík), prípadne osobným doručením, a to na adresu: Kostolná 19, Veľký Biel, PSČ 900 24. Reklamovaný tovar nemožno zaslať na dobierku.

Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť (doručiť) stručný popis nedostatku.

Povinnosti predávajúceho

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 22a) predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť 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.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

Reklamácia vrátane nedostatku bude vybavená bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch neskôr, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa predávajúci so zákazníkom spotrebiteľom nedohodne inak.

Práva zákazníka spotrebiteľa v prípade nezhody tovaru s kúpnu zmluvou

Predávajúci zodpovedá zákazníkovi spotrebiteľovi za to, že predávaná vec je pri prevzatí zákazníkom v zhode s kúpnu zmluvou, najmä, že je bez nedostatkov (vad).

Zhodou s kúpnu zmluvou sa rozumie, že tovar má požadované vlastnosti, ktoré predávajúci popisuje, prípadne ktoré sú obvyklé u dodávaného tovaru a zodpovedajú požiadavkám právnych predpisov.

V prípade, že vec pri prevzatí spotrebiteľom nie je v zhode s kúpnu zmluvou, má spotrebiteľ právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek spotrebiteľa buď výmenou veci alebo jej opravou. Ak taký postup nie je možný, môže spotrebiteľ požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak spotrebiteľ pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil.

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jej prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo ak sa nepreukáže opak.

Reklamácia uplatnená v záručnej lehote

V prípade, že sa po prevzatí tovaru zákazníkom spotrebiteľom vyskytnú v záručnej lehote nedostatky tovaru, môže zákazník uplatniť svoju oprávnenú reklamáciu.

Záručná lehota začína plynúť dňom prevzatia výrobku zákazníkom / spotrebiteľom. Na tovar sa vzťahuje zákonná záručná doba zodpovedajúca povahe tovaru. Dátum minimálnej trvanlivosti je

uvedený na obale výrobku. Pokiaľ dátum minimálnej trvanlivosti na obale výrobku uvedený nie je, potom je uvedený symbol kelímku, za ktorým nasleduje údaj o dobe (v mesiacoch alebo rokoch), počas ktorej je výrobok po otvorení bezpečný a je možné ho používať. Predajca zodpovedá za všetky nedostatky výrobku, ktoré tovar má pri prevzatí kupujúcim a ktoré sa prejavia v priebehu záručnej lehoty. Nevzťahuje sa však na nedostatky spôsobené nešetrným zaobchádzaním alebo bežným opotrebením.

Ak zákazník spotrebiteľ uplatní reklamáciu, je predávajúci 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 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.

Ak zákazník spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 (dvanástich) mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od zákazníka/spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie, ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak zákazník/spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 (dvanástich) mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná 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 chybu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 (štrnástich) 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.

Nárok na uplatnenie záruky zaniká okrem iného v nasledujúcich prípadoch:

Ak vypršala u reklamovaného tovaru záručná lehota pred dňom uplatnenia reklamácie – záruka zanikla.

Nedostatok vznikol nevhodným používaním tovaru.

Nedostatok vznikol nedodržaním pokynov stanovených výrobcom.

Nedostatok vznikol neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, manipuláciou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar.

Nedostatok vznikol vykonaním neoprávneného zásahu do tovaru či iných úprav bez dovoľenia výrobcu.

Tovar bol poškodený živlami.

V prípade oprávnenej reklamácie má spotrebiteľ právo na náhradu nákladov na doručenie reklamovaného tovaru v nutnej výške. Zmluvné strany výslovne dojednávajú, že predávajúci uhradí zákazníkovi účelne vynaložené náklady na doručenie reklamovaného tovaru predávajúcemu, iba na základe daňového dokladu preukazujúceho výšku skutočne vynaložených nákladov na doručenie.

V prípade neoprávnenej reklamácie nemá spotrebiteľ nárok na náhradu svojich nákladov spojených s vybavením reklamácie a zároveň ani predajca nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré vznikli na jeho strane.