

Predávajúci: Jana ZRUBECOVÁ, A. Hlinku 2446/3, 960 01 Zvolen, zapísaná v živnostenskom registri vedenom na OÚ vo Zvolene pod číslom 670-14136 zo dňa 15.1.2006. IČO: 41857313, DIČ: 1075574841, neplatca DPH.
(ďalej len "KrasoShop.sk")

vydáva v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, 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 a súvisiacimi právnymi predpismi tento

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE INTERNETOVÝ OBCHOD www.krasoshop.sk

(ďalej len "Reklamačný poriadok")

I. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na kúpnu zmluvu uzavretú na základe elektronickej objednávky a jej akceptácie medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nakupuje tovar za účelom osobnej spotreby fyzických osôb a nie za účelom podnikania, podľa podmienok upravených vo Všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu www.krasoshop.sk (ďalej len "Zmluva"). Kde sa v tomto Reklamačnom poriadku používajú pojmy "kupujúci" a "predávajúci" rozumejú sa tým zmluvné strany Zmluvy a kde sa používa pojem "tovar" rozumie sa tým predmet kúpy zo Zmluvy.

1.2. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho pri dodaní tovaru v rozpore so Zmluvou, odstúpenie od Zmluvy zo strany kupujúceho a podmienky uplatnenia nárokov z väd zakúpeného tovaru.

1.3. Predávajúci poskytne kupujúcemu s dostatočným predstihom pred uzavretím Zmluvy informácie o kupovanom tovare, aby sa kupujúci mohol zoznámiť najmä s jeho parametrami, cenou, spôsobom dopravy, úhradou a lehotou dodania, resp. ďalšie informácie v zmysle § 3 zákona 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 v platnom znení.

II. Vrátanie tovaru

2.1. Kupujúci má právo neprevziať tovar od dopravcu pri doručení iného typu tovaru alebo v prípade dodania tovaru v rozpore so Zmluvou (s objednávkou kupujúceho), v prípade dodania tovaru v poškodenom obale alebo pri dodaní tovaru bez príslušných daňových a predajných dokladov (faktúra). V prípade dodania tovaru v rozpore so Zmluvou má kupujúci právo na to, aby mu predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu dodal tovar v súlade s podmienkami dohodnutými v Zmluve a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou, ak nie je takýto postup možný, má právo kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť.

2.2. V zmysle ustanovenia § 7 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 má kupujúci právo od Zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom je nevyhnutné, aby oznámenie kupujúceho o odstúpení od Zmluvy a zakúpený tovar boli predávajúcemu doručené v uvedenej lehote.

2.3. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 2.2. tohto Reklamačného poriadku je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar vrátane nákladov, ktoré kupujúci vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru alebo služby. Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci.

2.4. Ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak, kupujúci nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť od Zmluvy, ktorej predmetom sú:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh, alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil.

2.5. V prípade odstúpenia od Zmluvy podľa bodu 2.2. tohto Reklamačného poriadku je kupujúci povinný tovar vrátiť buď osobne na adrese predávajúceho, alebo odoslaním tovaru na adresu:

Jana Zrubecová
A. Hlinku 2446/3
960 01 Zvolen

Bližšie informácie Kupujúci získa na telefónnom čísle 0904 577 379.

2.6. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho práve odstúpiť od Zmluvy aj o forme odstúpenia od Zmluvy formou „Poučenia o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy“, ktoré predávajúci zverejnil na stránke internetového obchodu www.krasoshop.sk v sekcii „Obchodné podmienky“, alebo doručil kupujúcemu.

III. Reklamácie

3.1. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba je u všetkých tovarov štandardne 24 mesiacov od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim, pokiaľ výrobca alebo predávajúci nestanoví dlhšiu záručnú dobu. Dlhšia záručná doba je spravidla vyznačená v záručnom liste priloženom k tovaru. Ak nie je k tovaru vystavený záručný list, platí záručná doba všeobecná - 24 mesiacov.

3.2. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený výrobok riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne a je možné túto vadu odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady alebo z dôvodu väčšieho počtu vád na zakúpenom tovare. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

3.3. Kupujúci si právo na opravu môže uplatniť v ktoromkoľvek z autorizovaných servisných stredísk výrobcu zakúpeného tovaru, ktorých zoznam, adresy a kontakty sú uvedené v záručnom liste a ktoré sú v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom alebo osobne u predávajúceho, alebo odoslaním na poštovú adresu predávajúceho uvedenú v bode 2.5. Reklamačného poriadku. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú zľavu si kupujúci môže uplatniť priamo u predávajúceho alebo odoslaním na poštovú adresu predávajúceho uvedenú v bode 2.5. Reklamačného poriadku. Predávajúci (alebo v prípade uplatnenia práva na opravu autorizovaný servis) určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch 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.

3.4. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada alebo poškodenie vznikla najmä:

- preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie (napr. prevádzkou pri nesprávnom napájaní napätím, pripojovaním na nedovolené zdroje prúdu) alebo iným nesprávnym konaním užívateľa, alebo na základe mechanického poškodenia výrobku (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho krytu výrobku),
- v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do prístroja,
- ak vada vznikla bežným opotrebením,
- ak predložený záručný list alebo doklad o kúpe tovaru nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na výrobku odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
- pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
- pri živelných katastrofách a zásahom vyššej moci,
- neodbornou montážou a kompletizáciou, prípadne neodbornou montážou príslušenstva.

3.5. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:

- že kupujúci kúpil výrobok od predávajúceho a za akú cenu; za týmto účelom kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho,
- že sa na výrobku v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu na ktorú sa záruka v zmysle čl. 3.4 tohto Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov nevzťahuje); kupujúci predloží vadný výrobok predávajúcemu alebo vadu preukáže servisnému technikovi v autorizovanom servisnom stredisku,
- v prípade, že k výrobku bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – 24 mesačná, kupujúci preukáže, že sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ výrobku, pečiatka a podpis predávajúceho. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa predávajúcemu, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho je predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu.

3.6. Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.7. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť. V prípade reklamácie výrobku uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu výrobku uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie.

3.8. Ak dôjde k výmene chybného výrobku za nový začne plynúť záručná doba od prevzatia novej veci. V prípade, ak bola vymenená súčiastka na veci začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3.9. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si opravený reklamovaný výrobok do jedného mesiaca od uplynutia doby, keď oprava mala byť alebo bola urobená a ak bola urobená neskôr, do jedného mesiaca od vyzdvihnutia o jej vykonaní. Ak si kupujúci výrobok z opravy nevyzdvihne do šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný si ju vyzdvihnúť, má predávajúci právo výrobok prediť a to po predchádzajúcom písomnom upozorení a márnom uplynutí dodatočnej lehoty 14 dní, ak je predávajúcemu známa adresa kupujúceho. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci výťažok predaja po odčítaní nákladov predaja a príslušného skladného. Právo na výťažok musí kupujúci uplatniť priamo u predávajúceho.

3.10. Na reklamáciu tovaru sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a 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.