

# Reklamačný poriadok

## 1. Všeobecné ustanovenia

**1.1** Predávajúci Ing. Michal Červák VALENTÍN, zapísaný v živnostenskom registri Poprad č. 706-6527 so sídlom Námestie sv. Egídia 39/91, 05801 Poprad, IČO: 32878648, DIČ: 1020729347, IČ DPH: SK1020729347 (ďalej len "predávajúci") prevádzkuje internetový obchod (ďalej len eshop), v ktorom ponúka svojim zákazníkom tovar ku kúpe na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku.

**1.2** Predaj tovaru prostredníctvom e-shopu je upravený vo Všeobecných obchodných podmienkach (ďalej len "VOP").

**1.3** Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa VOP.

**1.4** Reklamačný poriadok popisuje spoluprácu medzi kupujúcim a predávajúcim s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.

**1.5** Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom a VOP ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho súhlasí s nižšie uvedeným reklamačným poriadkom.

**1.6** Ako doklad o kúpe vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúru alebo pokladničný doklad). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „záručný list“).

**1.7** Vylúčenie podnikateľov

Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na nákup tovarov podnikateľmi, ktorí kupujú tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti podľa VOP. Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho - podnikateľa týkajúca sa väd tovaru je upravená v obchodnom zákonníku SR.

## 2. Dĺžka záruky

**2.1** Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

**2.2** Zákonná záručná doba je 24 mesiacov.

**2.3** Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predĺženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v

záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov.

**2.4** Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Zb. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.

### **2.5** Zľavnený tovar

Výnimku môže tvoriť tovar predávaný zo zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď.). Ak je kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o veci použité, predávajúci nezodpovedá za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebovania, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniknú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Predávajúci môže túto dobu dohodou s kupujúcim skrátiť, nie však na menej ako 12 mesiacov. Túto dobu uvedie predávajúci v doklade o predaji tovaru. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

**2.6** Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

## **3. Záručné podmienky**

**3.1** Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd a musí zodpovedať platným technickým normám.

**3.2** Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

### **3.3** Výnimky zo záruky

Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živelnej udalosti a pod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Ďalej sa záruka nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru,
- používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,

- ak bol tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
- vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.

**3.4** Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

**3.5** Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

**3.6** Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní prekontrolovať stav zásielky a tovaru. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná (s výnimkou, že je objednávka vybavovaná viacerými dodávkami) alebo poškodená. Ak takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v predávanom protokole prepravcu.

**3.7** Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: **valentin@valentin.sk**, spísať s dopravcom zápis o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky dáva predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnuou zmluvou.

**3.8** Miesto reklamácie: Miestom pre uplatnenie reklamácie v SR je: **VALENTÍN, Námestie sv. Egídia 39/91, Poprad 058 01.**

**3.9** Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu VALENTÍN, Námestie sv. Egídia 39/91, Poprad 058 01. Balík by mal byť označený viditeľne nápisom "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu reklamačného listu, podrobný popis závady a dostatočné kontaktné

údaje kupujúceho (spiatočná adresa, tel. číslo.). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu a závady tovaru.

**3.10** Kupujúci preukáže platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doložiť doklad o reklamacii. Na reklamačnom liste musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).

**3.11** Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné predanie tovaru do reklamačného procesu.

## **4. Spôsob vybavenia reklamácie**

**4.1** Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

**4.2** Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

**4.3** Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

**4.4** Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).

**4.5** Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po jej odstránení tovar riadne užívať.

**4.6** Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

**4.7** Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

**4.8** Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach ako je uvedené vyššie.

**4.9** Určenie spôsobu. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, 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 tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

#### **4.10** Vybavenie 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.

Za vybavenie reklamácie sa považuje:

- odovzdanie alebo odoslanie nového alebo opraveného tovaru kupujúcemu, popr. doručenie informácie, že je tovar pripravený na osobné vyzdvihnutie,
- odoslanie finančných prostriedkov zodpovedajúcich zľave z ceny tovaru či vrátenej kúpnej ceny kupujúcemu, popr. odoslanie informácie pre kupujúceho, že príslušná suma je pre neho pripravená na osobné vyzdvihnutie.

Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

#### **4.11** Reklamácia do 12 mesiacov od kúpy

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov, predávajúci môže reklamáciu vybaviť spôsobom Odôvodnené zamietnutie iba na základe výsledku odborného posúdenia. Náklady na odborné posúdenie, ako aj všetky náklady súvisiace s odborným posúdením znáša počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku vždy predávajúci, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia a ich úhradu nemožno od spotrebiteľa vyžadovať.

#### **4.12** Reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar 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.

#### **4.13 Náklady na odborné posúdenie**

Ak spotrebiteľ zašle tovar na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša vždy predávajúci, teda počas celej dĺžky záručnej doby bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak je však tovar zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie.

**4.14** Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných údajov predávajúceho a spotrebiteľa, uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie.

**4.15** Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom.

**4.16** Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné

vyrozmene o vybavení reklamácie alebo SMS správa či e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

**4.17** Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

## **5. Súčinnosť kupujúceho**

**5.1** Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu, resp. autorizovanému servisu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže tovaru).

**5.2** Kupujúci je taktiež povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý, v riadnom obale v súlade s hygienickými predpismi alebo obecnými hygienickými zásadami, vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, umožňujúcich takéto overenie a odstránenie vady.

**5.3** Kupujúci si je povinný prevziať tovar zo záručnej opravy najneskôr do jedného (1) mesiaca od od vyrozumenia o jej vykonaní.

## **6. Záverečné ustanovenia**

**6.1** Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia na internetových stránkach e-shopu.

**6.2** Kupujúci pri odoslaní objednávky tovaru z e-shopu predávajúceho potvrdzuje súhlas s týmto platným reklamačným poriadkom.

[Formulár na reklamáciu tovaru](#)

### **Naša adresa:**

www.valentin.sk

VALENTÍN

Námestie sv. Egídia 39/91

058 01 Poprad