

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PLATNÝ OD 1.7.2024

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady týkajúce sa tovaru nadobudnutého Kupujúcim od Predávajúceho v E-shope Predávajúceho na stránke www.kristi.sk.
- 1.2 Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou VOP.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. DEFINÍCIE A POJMY

- 2.1 V tomto reklamačnom poriadku majú pojmy definované v tomto článku 2 nasledovný význam:

E-shop znamená internetový obchod Predávajúceho na stránke www.kristi.sk.

Kupujúci znamená fyzickú osobu, ktorá je **spotrebiteľom**, t.j. fyzickú osobu, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Občiansky zákonník znamená zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

Predávajúci znamená andrej.it s. r. o., so sídlom Agátová 1009/26, 900 33 Marianka, Slovenská republika, IČO: 50 022 695, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 107254/B, DIČ: 2120155895, IČ DPH: SK2120155895.

VOP znamená Všeobecné obchodné podmienky Predávajúceho týkajúce sa kúpy a predaja tovaru v E-shope na internetovej stránke www.kristi.sk.

3. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY A ZÁRUČNÁ DOBA

- 3.1 Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady tovaru, ktoré sa prejavia po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka).
- 3.2 Dĺžka záručnej doby je 24 mesiacov, pokiaľ predávajúci neposkytol dlhšiu záručnú lehotu. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

- 3.3 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
- 3.4 Predávajúci nezodpovedá za vadu tovaru, ak:
- (a) kupujúci spôsobil vadu tovaru sám;
 - (b) vznikla v dôsledku jeho opotrebenia bežným používaním, v dôsledku nesprávneho používania, skladovania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný tovar určený;
 - (c) kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;
 - (d) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby.
- 3.5 Záručným listom je faktúra.

4. PRÁVA A POVINNOSTI KUPUJÚCEHO

- 4.1 Ak sa počas záručnej doby vyskytne na tovare vada, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci právo ju reklamovať pre rozpor s kúpnu zmluvou.
- 4.2 Reklamáciu tovaru je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady.
- 4.3 Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť k riešeniu reklamácie, najmä uvedením svojho mena, priezviska, adresy na doručovanie, e-mailovej adresy, telefónneho čísla, dátumu reklamácie, popisu vady tovaru a požadovaného spôsobu vybavenia reklamácie.
- 4.4 Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj inštrukcie výrobcu k starostlivosti o tovar.
- 4.5 Ak ide o odstrániteľnú vadu, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 4.6 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru.
- 4.7 Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4.8 Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

4.9 Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

5. POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE

5.1 Kupujúci je oprávnený reklamovať len tovar riadne zakúpený a zaplatený u predávajúceho.

5.2 Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu do dvadsiatich štyroch (24) mesiacov odo dňa dodania tovaru.

5.3 Pred začatím reklamačného konania podľa odseku 5.4, sa odporúča kupujúcemu kontaktovať predávajúceho na telefónnom čísle uvedenom v kontaktoch na stránke E-shopu alebo e-mailom na adresu reklamacie@kristi.sk a oznámiť predávajúcemu, že daný produkt má vadu, a akým spôsobom sa prejavuje.

5.4 Reklamačné konanie začína dňom, keď kupujúci doručí predávajúcemu:

- (a) reklamovaný produkt v stave, ktorý zodpovedá základným hygienickým zásadám;
- (b) faktúru alebo iný doklad o zaplatení reklamovaného produktu;
- (c) oznámenie o uplatnení reklamácie s opisom vady produktu.

5.5 Reklamovaný produkt podľa článku 5.4 odsek (a) je potrebné zaslať predávajúcemu na adresu sídla spoločnosti: **Agátová 26, 900 33 Marianka**. Predávajúci odporúča kupujúcemu tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky **na dobierku alebo na poštu predávajúci nepreberá**. Zásielku s reklamovaným produktom je potrebné zaslať ako **balík na adresu**.

5.6 Dokumenty podľa článku 5.4 odsek (b) a (c) je možné zaslať elektronicky na e-mailovú adresu reklamacie@kristi.sk alebo v listinnej podobe v balíku spolu s reklamovaným produktom.

5.7 Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo forme e-mailu, v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady tovaru, aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje, dátum prijatia reklamácie, číslo reklamácie, kontaktné údaje na kupujúceho, meno osoby, ktorá reklamáciu vybavuje, kedy bol tovar kúpený a cena, za ktorú bol tovar kúpený.

5.8 Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je predávajúci povinný doručiť kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

5.9 Predávajúci je povinný reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do 10 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité odborné zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie. Po

márnom uplynutí tejto lehoty má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

- 5.10 Predávajúci je povinný informovať kupujúceho o vybavení reklamácie bezodkladne po ukončení reklamačného konania telefonicky a/alebo e-mailom a zároveň je povinný doručiť kupujúcemu doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 5.11 Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- (d) odovzdaním opraveného tovaru;
 - (e) výmenou tovaru;
 - (f) vrátením kúpnej ceny na účet;
 - (g) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru;
 - (h) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 5.12 Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 5.13 Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova.
- 5.14 Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, pričom predávajúci je ich povinný uhradiť kupujúcemu do 14 dní odo dňa opätovného uplatnenia reklamácie. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie.
- 5.15 Do záručnej doby sa nepočíta doba od reklamácie tovaru až do doby, kedy je kupujúci povinný po skončení reklamácie tovar prevziať.
- 5.16 Ak dôjde k výmene tovaru za nový, začína plynúť nová záručná doba odo dňa prevzatia tohto nového tovaru.

6. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU

- 6.1 Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa

na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

6.2 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia 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/>). Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

7. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.7.2024.

7.2 V prípade nákupu na stránke E-shopu, kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil s VOP, ktorých neoddeliteľnou súčasťou je aj tento reklamačný poriadok a že s nimi súhlasí.

7.3 Predávajúci má právo kedykoľvek zmeniť tento reklamačný poriadok. Akékoľvek zmeny tohto reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke www.kristi.sk.

7.4 Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany predávajúceho vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

7.5 Tento reklamačný poriadok sa riadi právnymi predpismi Slovenskej republiky.

7.6 Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru podanú podnikateľským subjektom. Reklamácia podaná podnikateľským subjektom sa riadi zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodným zákonníkom v platnom znení.

7.7 V prípade, že akékoľvek ustanovenie tohto reklamačného poriadku je alebo sa stane neplatným, neúčinným a/alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá platnosť, účinnosť a/alebo vykonateľnosť ostatných ustanovení tohto reklamačného poriadku.