

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok popisuje, akým spôsobom postupovať pri reklamácií tovaru zakúpeného od predávajúceho.

Na zaistenie jednotného a správneho postupu pri vybavovaní nárokov z vadného plnenia pri dodaní tovaru (reklamácie) je vydaný spoločnosťou: KASUMEX, spol. s r.o., so sídlom: Tyršova 1182, Modřice, 664 42, Česká republika, IČ: 607 30 234, zapísaná u Krajského súdu v Brne, oddiel: C, vložka 17365, e-mail: info@kasumex.cz (ďalej len „predávajúci“), tento reklamačný poriadok.

Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci potvrdzuje, že sa pred uzatvorením kúpnej zmluvy zoznámil s týmto reklamačným poriadkom a že s ním súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente uzatvorenia kúpnej zmluvy. Pokiaľ tento reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho používajú platné a účinné právne predpisy.

Ako doklad o záruke (záručný list) vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúru - ďalej len záručný list) so zákonom stanovenými údajmi potrebnými na uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo).

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar v okamihu prevzatia tovaru kupujúcim alebo v okamihu odovzdania prvému dopravcovi na prepravu tovaru kupujúcemu, pokiaľ je vada kupujúcim uplatnená v lehotách uvedených v článku 5. reklamačného poriadku.
- 1.2. Ak sa na zakúpenom tovare v záručnej lehote vyskytne vada, zákazník má právo uplatniť si u predávajúceho nároky z vadného plnenia (reklamovať).
- 1.3. Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčinou je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie alebo nevhodná technológia, poprípade nevhodné konštrukčné riešenie.
- 1.4. Za vadu sa nemôže považovať zmena (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej lehoty v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia používateľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

2. Povinnosti kupujúceho pri prevzatí zásielky od dopravcu

- 2.1. Kupujúci je povinný ihneď po prevzatí zásielky od dopravcu túto zásielku skontrolovať, či nebola poškodená. Zásielkou podľa tohto reklamačného poriadku sa rozumie zabalený tovar odovzdaný predávajúcim prvému dopravcovi.
- 2.2. Zjavné poškodenie zásielky musí byť oznámené dopravcovi písomne v okamihu jej prevzatia kupujúcim. Kupujúci je povinný v okamihu prevzatia zásielky opísať spôsob poškodenia zásielky do prepravného (sprievodného) dokumentu dopravcu, či zápisu o škode. Kupujúci nie je povinný zásielku od dopravcu prevziať, ak je zásielka zjavne poškodená. V prípade, že kupujúci neuvedie zjavné poškodenie zásielky do prepravného (sprievodného) dokumentu dopravcu, prípadne nebude spísaný zápis o škode, predpokladá sa, že zásielka bola prevzatá kupujúcim zjavne nepoškodená.

2.3. Skryté poškodenie zásielky je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu najneskôr do 2 pracovných dní od prevzatia zásielky, a to písomnou formou s nasledujúcimi informáciami: názov a adresa kupujúceho, identifikačné číslo zásielky (číslo kódu balíka), popis poškodenia zásielky a fotodokumentácia škody (obal, tovar).

2.4. Predávajúci nezodpovedá za chyby spôsobené dopravcom.

3. Práva z vadného plnenia

3.1. Spotrebiteľ

3.1.1. 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, včasnú a riadnu 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. Ak uplatní kupujúci reklamáciu, poverený pracovník predávajúceho je povinný ho o týchto vyššie uvedených právach poučiť.

3.1.2. 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 tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

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

3.2. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľ

3.2.1. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom môže kupujúci:

- a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar,
- b) dodanie chýbajúceho tovaru,
- c) požadovať odstránenie právnych väd,
- d) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- e) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy.

3.2.2. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

3.3. Kupujúci oznámi predávajúcemu, aké právo si zvolil, pri oznámení chyby, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení chyby. Voľba medzi vyššie uvedenými právami z chybného plnenia náleží kupujúcemu len v prípade, že chybu oznámi predávajúcemu v lehotách podľa článkov 5.1. až 5.3. reklamačného poriadku spoločne s predložením dokladov podľa čl. 4.1.

reklamačného poriadku. Uplatnené právo z chybného plnenia sa nemôže bez súhlasu predávajúceho meniť.

3.4. Právo z chybného plnenia sa považuje za riadne uplatnené, ak je chybný tovar kompletný, uplatneniu práva z chybného plnenia nebránia všeobecné zásady hygieny a sú priložené listiny podľa čl. 3.3. reklamačného poriadku.

4. Miesto na uplatnenie práva z chybného plnenia tovaru (reklamácie) a postup pri reklamácii

4.1. Kupujúci si uplatňuje právo z chybného plnenia tovaru (reklamuje) u predávajúceho e-mailom, alebo listom v jeho sídle.

4.2. Ďalej kupujúci vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,

b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,

c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

5. Lehoty na uplatnenie práva z vadného plnenia tovaru

5.1. Kupujúci je povinný uplatniť si (reklamovať) u predávajúceho všetky práva z vadného plnenia bez zbytočného odkladu v lehotách stanovených Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho a čl. 5.2. a 5.3. reklamačného poriadku a spôsobom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku.

5.2. Chyby tovaru, ktoré sú kupujúcim zistiteľné pri prevzatí tovaru (zjavné chyby), je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho v čase:

- pri dodaní tovaru dopravcom najneskôr do 5-tich pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru, pričom na splnenie stanoveného termínu je na uplatnenie nároku z chybného plnenia zaslaného dopravcom rozhodujúci dátum na odovzdávacom protokole daného dopravcu, pričom tým nie je dotknutá povinnosť nahlásiť poškodenie zásielky v lehote podľa 2.3. reklamačného poriadku.

5.3. Skryté chyby tovaru, ktoré sa stanú zjavnými až po prevzatí tovaru, je kupujúci povinný uplatniť si u predávajúceho hneď ako ich zistí, pokiaľ sa takáto chyba vyskytne v čase do

1. 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom,
2. 6 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom,

5.4. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom používaní tovaru môže zapríčiniť prehĺbenie chyby, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie.

5.5. Čas od uplatnenia práv z chybného plnenia až do času, kedy bol kupujúci po skončení opravy povinný tovar prevziať, sa do záručnej lehoty nepočíta. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, od prevzatia nového tovaru začne znova plynúť záručná lehota.

5.6. Záručnú lehotu si nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, t. j. časom, počas ktorého pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby môže tovar vzhľadom na svoje vlastnosti, daný účel a rozdielnosti v intenzite jeho užívania vydržať.

5.7. Ak kupujúci neoznami predávajúcemu chybu tovaru vo vyššie uvedených lehotách alebo ak predávajúcemu nie sú zaslané dostatočné podklady na reklamáciu, kupujúcemu zanikajú voči predávajúcemu všetky práva z chybného plnenia.

6. Lehoty na vybavenie práv z vadného plnenia tovaru (reklamácie)

6.1. Predávajúci rozhodne o reklamacii

1. a) pokiaľ ide o spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezaráta čas, ktorý je primerane k druhu výrobku či služby potrebný na odborné posúdenie chyby. Reklamácia vrátane odstránenia chyby musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V tejto lehote môže predávajúci reklamáciu uznať alebo odmietnuť, o čom kupujúceho vyrozumie e-mailom zaslaným na emailovú adresu kupujúceho uvedenú v Reklamačnom oznámení.
2. b) pokiaľ nejde o spotrebiteľa najneskôr do 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.2. V prípade, že predávajúci reklamáciu zamietne, bude reklamovaný tovar spoločne s odôvodnením zamietnutia reklamácie predávajúcim zaslaný na náklady predávajúceho späť kupujúcemu na adresu uvedenú v Reklamačnom oznámení.

7. Záverečné ustanovenia

7.1. Skutočnosti neupravené týmto reklamačným poriadkom budú medzi zmluvnými stranami, predávajúcim a kupujúcim, riešené podľa príslušných ustanovení VOP a Občianskeho zákonníka v platnom znení.

7.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.02.2024.