

Reklamačné podmienky

Článok I.

Úvodné ustanovenie

predávajúci Monika Gáliková, so sídlom: Hodžu14/17, 971 01 Prievidza (ďalej len „predávajúci "), vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji a zákona 102/2014 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 tento reklamačný poriadok, ktorý zabezpečuje jednotný a rýchly postup vybavovania reklamácií, väd tovaru zakúpeného kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom cez E-shop predávajúceho.

Článok II.

Všeobecné ustanovenia

1. predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim.
2. Pri použití tovaru predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
4. Záručná doba pri tovare je 24 mesiacov.
5. Pokiaľ predávajúci kupujúcemu nevydá pri predaji tovaru záručný list, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady postačuje doklad o kúpe vystavený predávajúcim a odovzdaný kupujúcemu.
6. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručovaný kupujúcemu poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.
2. Tovar zakúpený cez E-shop je kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese:

Monika Gáliková
Hodžu14/17
971 01 Prievidza
(ďalej len „reklamačná adresa“)

1. Spolu s reklamovaným tovarom je kupujúci povinný predávajúcemu odoslať, príp. odovzdať tiež originál účtovného dokladu o kúpe reklamovaného tovaru, príp. záručný list (ďalej spolu ako „príslušné doklady“), e-mailovú adresu, alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie s predávajúcim a príp. tiež telefonický kontakt (ďalej len „popis reklamácie“).
2. V prípade reklamácie realizovanej poštou, alebo kuriérskou službou Vám odporúčame zasielať tovar spolu s príslušnými dokladmi na reklamačnú adresu ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“.
3. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa vyššie uvedeným spôsobom neuplatnili v záručnej dobe.
4. Kupujúci je povinný skontrolovať si tovar bezprostredne po obdržaní zásielky.

Článok IV.

Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Predávajúci je oprávnený vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, vymeniť alebo opraviť danú súčasť, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti; ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru.

3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu alebo opravu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň 3-tí krát) po oprave alebo pre väčší počet väd (aspoň 3 vady) tovar riadne užívať, je kupujúci oprávnený požadovať výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
5. 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 má právo od zmluvy odstúpiť.
6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ktorá však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
7. Ak predávajúci predáva vadný alebo použitý tovar za zníženú cenu z tohto dôvodu, kupujúci nie je oprávnený reklamovať vadu, pre ktorú bola cena znížená. Ak má však predmetný tovar so zníženou cenou ďalšiu (inú) vadu, nesúvisiacu so zníženou cenou, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
8. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, 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.

Článok V.

Spôsob vybavenia reklamácie

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. O prijatí reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu potvrdenie. Potvrdením o prijatí reklamácie sa rozumie najmä kópia reklamačného protokolu so záznamom o prijatí reklamácie alebo kupujúcemu adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumienie o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
3. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4. O určení spôsobu vybavenia reklamácie je predávajúci oprávnený informovať kupujúceho odoslaním správy na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
5. 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
6. O vybavení reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomným potvrdením o vybavení reklamácie sa rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie alebo kupujúcemu adresovaný list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
7. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru počas 24 mesiacoch od jeho kúpy a predávajúci ju zamietne, kupujúci má právo zaslať tovar na odborné posúdenie. Odborným posúdením je vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

1. Na právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok vzťahuje len na vzťahy, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle 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. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky zmluvy uzavierané na diaľku prostredníctvom prostriedkov komunikácie ako je najmä adresovaný

list, adresovaná tlačovina, neadresovaná tlačovina, ponukový katalóg, inzercia v tlači s formulárom objednávky, automatické telefónne zariadenie, telefón, videofón, fax, videotex (mikropočítač a televízna obrazovka) s klávesnicou alebo obrazovkou reagujúcou na dotyk, rozhlas, televízia pri predaji cez telefón alebo elektronická pošta, ak je ich predmetom predaj tovaru alebo poskytnutie služby predávajúceho.

3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovej stránke www.dreamstore.sk .

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 15.11. 2016.