

REKLAMAČNÝ PORIADOK

KARLI s.r.o.

Juraja Fándlyho 3545/7

91701 Trnava

IČO: 52775933

IČ DPH: SK2121138338

PREAMBULA

Reklamačný poriadok účelne upresňuje postup zákazníka a spoločnosti KARLI s.r.o. v prípade, že napriek všetkému úsiliu spoločnosti KARLI s.r.o. o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru, vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaného tovaru.

ČLÁNOK I PREVENCIA

- Odst.1: Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedal potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.
- Odst.2: Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zväžiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu.
- Odst.3: Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť. Spoločnosť KARLI s.r.o. poskytuje svojim zákazníkom prostredníctvom Záručného listu a ďalších informačných materiálov dostatočné množstvo informácií potrebných k správnej starostlivosti o všetky druhy predávaného tovaru.
- Odst.4: Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, t.j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby, môže tovar vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania vydržať.

ČLÁNOK II ZÁKLADNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

- Odst.1: Spoločnosť KARLI s.r.o. zodpovedá zákazníkovi za to, že predávaný tovar je bez chýb, že sa zhoduje s označením a propagáciou tovaru, popisujúcim jeho vlastnosti, účel a akosť.
- Odst.2: Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe chyba, má zákazník právo túto chybu reklamovať.
- Odst.3: Chybou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného, alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, alebo nevhodná technológia, poprípade nevhodné konštrukčné riešenie.
- Odst.4: Za chybu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či tretou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.
- Odst.5: Ak uplatní zákazník právo zo zodpovednosti za chyby predaného tovaru riadnym spôsobom, je vedúci predajne, alebo ním poverený zamestnanec povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších

prípadoch v lehote do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa však nezapočítava doba, potrebná k odbornému posúdeniu chyby.

- Odst.6: Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamáciou nebráni obecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Spoločnosť KARLI s.r.o. je oprávnená odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obecnej hygieny.
- Odst.7: Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia. Vedúci predajne, alebo ním poverený pracovník môže v odôvodnených prípadoch so zákazníkom dohodnúť lehotu dlhšiu.
- Odst. 8 : Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. O výsledku reklamačného konania je spotrebiteľ informovaný v zákonnej lehote.

ČLÁNOK III

MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

- Odst.1: Zákazník môže uplatniť reklamáciu v predajni Botky do robotky na adrese Šrobárova 2, 917 01 Trnava, poprípade zaslať poštou, **nie však zaslať na dobierku**. Vyplnený reklamačný formulár neposielať emailom, ale treba ho zaslať poštou alebo priniesť osobne na predajňu spolu s reklamovaným tovarom a kópiou dokladu o kúpe.
- Odst.2: Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie kupujúcemu formou emailu (prípadne telefonicky) a informuje o spôsobe riešenia reklamácie ako aj o prevedení prípadnej opravy. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu na predajňu.

ČLÁNOK IV

LEHOTY PRE UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- Odst.1: Právo zo zodpovednosti za chyby musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutne nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa chyba objavila. Prípadné omeškanie pri pokračujúcom používaní tovaru, môže zapríčiniť prehĺbenie chyby, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.
- Odst.2: Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Spoločnosť KARLI s.r.o. je povinná vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o prevedení opravy a o dobe jej trvania. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru. Pri výmene chybnej súčasti vzťahuje sa nová záručná doba na vymenenú súčasť.
- Odst.3: Chyba, ktorá sa prejaví do dvanástich mesiacov odo dňa prevzatia plnenia, sa považuje za chybu, ktorá bola už v deň prevzatia, ak to neodporuje povahe veci alebo ak spoločnosť KARLI s.r.o. nepreukáže opak.

ČLÁNOK V

ODSTRÁNITEĽNÉ CHYBY

- Odst.1: Za odstrániteľné chyby sa považujú také chyby, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.
- Odst.2: V prípade výskytu odstrániteľnej chyby má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť KARLI s.r.o. je povinná chyby odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Odst.3: O prevedení opravy rozhodne vedúci predajne alebo ním poverený pracovník a vyznačí alebo dohodne termín vyzdvihnutia opravy zákazníkom, pokiaľ sa nedohodnú inak (odoslanie poštou).
- Odst.4: Zákazník môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru (možno vymeniť za akýkoľvek tovar), pokiaľ tým spoločnosti KARLI s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom k cene tovaru, alebo závažnosti chyby.
- Odst.5: V prípade chyby odstrániteľnej má zákazník právo na výmenu tovaru (možno vymeniť za akýkoľvek tovar) alebo na odstúpenie od zmluvy pokiaľ:

- reklamácia nebola vybavená do 30tich dní odo dňa jej uplatnenia a nedošlo k inej dohode
- zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie odstrániteľnej chyby po oprave, alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb tovar riadne používať.

O opätovné vyskytnutie chyby po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká chyba, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom chýb trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácia súčasne najmenej tri odstrániteľné chyby.

ČLÁNOK VI NEODSTRÁNITEĽNÉ CHYBY

- Odst.1: Za neodstrániteľnú chybu sa považuje taká chyba, ktorú nemožno odstrániť, alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím ku všetkým rozhodným okolnostiam.
- Odst.2: Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby bol tovar riadne užívaný ako tovar bez chyby má zákazník právo:
 - požadovať výmenu tovaru za nový bezchybný (možno vymeniť za akýkoľvek tovar) alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy
- Odst.3: V prípade, že charakter neodstrániteľnej chyby nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez chyby (napr. chyby estetické) a zákazník nežiada výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada ku charakteru chyby, stupňu a spôsobu opotrebovania výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č.40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov (občiansky zákonník) a zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“).

Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim (spotrebiteľom) a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona.

Subjekt ARS môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má kupujúci. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach: ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm#sthash.t4FXTIGF.dpuf