Príloha č. 3 Všeobecných obchodných podmienok

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I.
Pôsobnosť reklamačného poriadku

1. Predávajúci týmto reklamačným poriadkom informuje kupujúceho o podmienkach a spôsobe reklamácie, o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácii, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv týkajúcich sa tovaru zakúpeného kupujúcim - spotrebiteľom prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke www.lussydekor.sk (ďalej len „**internetový obchod**“)

   predávajúceho

   Lucia Jakubičková
   IČO: 40799514
   DIČ: 1032411171
   IČ DPH: nie je platcom DPH
   Miesto podnikania: ulica Československej armády 370/25, 956 19 Krnča
   zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Topoľčany, číslo živnostenského registra č. 406-10691

   Tel. č.: +421 904 310 665
   Email: info@lussydekor.sk

   (ďalej len „**predávajúci**“).

II.
Podmienky reklamácie

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim a počas záručnej doby. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
3. Záručná doba je 24 mesiacov. Plynie odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
4. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
5. Záručným listom je doklad o kúpe – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
6. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
7. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie, mechanické poškodenie a pod.

8. V prípade, ak je určený spôsob vybavenia reklamácie výmenou vadného tovaru za nový začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
9. V prípade, ak je určený spôsob vybavenia reklamácie opravou vadného tovaru, obdobie od uplatnenia práva zo zodpovednosti na vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
10. Kupujúci je tovar povinný čo najskôr prezrieť a presvedčiť sa o jeho vlastnostiach a množstve. Pokiaľ kupujúci zistí, že tovar má vadu je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť u predávajúceho reklamáciu. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
11. Ak má tovar vadu, má kupujúci právo:
    a) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť,
    b) kupujúci môže namiesto odstránenia vady 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,
    c) predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,
    d) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od 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 vád vec riadne užívať,
    e) ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
12. Za vadu tovaru sa nepovažuje zmena vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho používania a/alebo opotrebenie.

III.
Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Pokiaľ kupujúci zistí, že tovar má vadu je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu u predávajúceho:
    a) osobne v mieste podnikania predávajúceho,
    b) prostredníctvom poštového podniku na adresu predávajúceho: Lucia Jakubičková, ul. Československej armády 370/25, 956 19 Krnča,
    c) prostredníctvom vyplnenia formulára slúžiaceho na podanie reklamácie dostupného na webovom sídle predávajúceho,
    d) elektronicky na e-mailovej adrese predávajúceho: info@lussydekor.sk .

IV.
Náležitosti reklamácie

1. Pri uplatnení reklamácie je k reklamácii potrebné pripojiť tovar, na ktorom sa vyskytla vada, uviesť vady ako aj e-mailovú adresu a/alebo telefonický kontakt kupujúceho.
2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo nim poverený zamestnanec, alebo určená osoba povinne poučí kupujúceho o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka, teda o práve na opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy (vrátenie kúpnej ceny) a zľavu z kúpnej ceny.
3. Na základe rozhodnutia, ktoré z týchto práv bližšie uvedených v bode 3 tohto článku reklamačného poriadku kupujúci uplatňuje, určí predávajúci alebo ním poverený zamestnanec 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 výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V.
Vybavenie reklamácie

1. 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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
2. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania:
   a. odovzdaním opraveného tovaru,
   b. výmenou tovaru,
   c. vrátením kúpnej ceny tovaru,
   d. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
   e. písomná výzva na prevzatie plnenia,
   f. odôvodnené zamietnutie.

   Predávajúci môže vybaviť reklamáciu iba jedným z týchto spôsobov.
3. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe výsledku odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
4. Ak kupujúci 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 kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok 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 kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu 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.

5. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
6. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.
7. 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.
8. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Týmto nie je dotknutá možnosť kupujúceho obrátiť sa na súd.
9. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) 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); kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
10. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

VI.
Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť všeobecných obchodných podmienok predávajúceho zverejnené na stránke internetového obchodu predávajúceho, pričom je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom kupujúcemu, ako aj na internetovej stránke internetového obchodu.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.05.2023

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

Komu:

Lucia Jakubičková

IČO: 40799514
ulica Československej armády 370/25,
956 19 Krnča

E-mail: info@lussydekor.sk
Tel. č.: +421 904 310 665

Informácie o kupujúcom (odosielateľ)

Meno: _____
Priezvisko: _____
Adresa: _____
E-mail: _____
Tel. číslo: _____

Informácie o reklamovanom tovaru:

Názov tovaru/kód: _____
Číslo objednávky: _____
Iné doplňujúce údaje: _____

Popis vady (reklamácie):

_____
_____
_____
_____
_____

.....
Miesto a dátum:

.....
Podpis kupujúceho