

**REKLAMAČNÝ PORIADOK
UPRAVUJÚCI REKLAMAČNÉ PODMIENKY MEDZI PREDÁVAJÚCIM A KUPUJÚCIM
(ĎALEJ LEN "REKLAMAČNÝ PORIADOK")**

**Článok I.
Úvodné ustanovenia**

1. Naděžda Rapčanová, týmto reklamačným poriadkom v súlade so Zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade so Zákonom 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, riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj ako „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok reklamačný poriadok platí pre zmluvné vzťahy, ktoré vznikli uzatvorením zmluvy medzi Naděžda Rapčanová a spotrebiteľom.
3. Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v prevádzkarni spoločnosti Naděžda Rapčanová a zároveň je dostupný aj elektronicky na internetových stránkach spoločnosti Naděžda Rapčanová, <https://www.vesna-textil.sk/>

**Článok II.
Definície a pojmy**

Predávajúci

Naděžda Rapčanová IČO: 50 228 838 so sídlom: Hurbanova 221/8, 98552 Divín zapísaná v registri Okresný úrad Lučenec, číslo živnostenského registra: 640-18052.

Kupujúci alebo spotrebiteľ

Kupujúci - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Reklamácia

Uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby kupujúcim.

Vybavenie reklamácie

Ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Spotrebiteľská zmluva

Každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára podnikateľ - predávajúci so spotrebiteľom, ak pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná predávajúci v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Odborné posúdenie

Písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

**Článok III.
Zodpovednosť za vady tovaru a záručná doba**

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. 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).
4. Záručná doba:
 - a) je všeobecne 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
 - b) v prípade použitého (zánovného) tovaru môže byť kratšia, a to na základe vzájomnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim, avšak nie menej ako 12 mesiacov,
 - c) v prípade tovaru, ktorý je určený na to, aby sa užíval po dlhšiu dobu, môže byť dlhšia ako 24 mesiacov ak to stanovujú osobitné predpisy. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky.
 - d) v prípade servisných prác je 6 mesiacov, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
5. 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 (napr. pokladničný blok z registračnej pokladnice).
6. Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
7. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom. Podmienky a rozsah takejto záruky určí predávajúci v záručnom liste.
8. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
9. Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy (reklamácie) bol povinný tovar prevziať. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
10. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
11. V prípade, že predávajúci pri kúpe tovaru ponúka kupujúcemu k tovaru bezodplatne iný tovar, nezodpovedá za prípadné vady tohto tovaru. Ak si je predávajúci vedomý väd tovaru, ktorý bol ponúknutý bezodplatne, je povinný kupujúceho pri ponuke takéhoto tovaru na to upozorniť. Kupujúci má právo takýto bezodplatný tovar vrátiť avšak bez nároku na nový. Ak kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od zmluvy, je povinný vrátiť kupujúcemu všetko plnenie vrátane tovaru, ktorý získal od predávajúceho bezodplatne ako súčasť predaja tovaru.
12. Záruka poskytovaná v záručnej dobe sa nevzťahuje na neautorizovaný software, vady spôsobené počítačovými vírusmi, vady tovaru v prípade neodbornej inštalácie, neodborného obsluhovania či zanedbania starostlivosti o tovar, ak má tovar odstránené alebo poškodené výrobné číslo, ak bol mechanicky poškodený po jeho prevzatí, poškodený v dôsledku prevádzkovania v nevhodných podmienkach, vystavený chemicky agresívnemu prostrediu, vysokej teplote elektrickému alebo magnetickému poľu, ak má odstránenú plombu alebo ak bol poškodený živelnou pohromou, poruchou elektrického prúdu alebo tým, že kupujúci používal a manipuloval s tovarom v rozpore s návodom na použitie a v rozpore so záručnými podmienkami výrobcu. Za používanie v rozpore s návodom a záručnými podmienkami sa rozumie aj používanie neoriginálneho alebo predávajúcim neschváleného príslušenstva tovaru. Záruka v záručnej dobe sa taktiež nevzťahuje na vady tovaru v prípade, ak sa počítačový program (software) u ktorého došlo k registrácii prostredníctvom prideleného

registračného kódu, stal pre iného

neupotrebitelným z dôvodu spotrebovania práva. Záručná doba sa tiež nevzťahuje na spotrebný tovar, u ktorého došlo jeho užívaním k jeho spotrebe.

13. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci písomne dohodli podľa bodu 4 písm. b). reklamačného poriadku.

Článok IV.

Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady tovaru- reklamácie

1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby alebo u určenej osoby. Adresa a telefónny kontakt prevádzkarne predávajúceho alebo záručných servisov nájde kupujúci na internetovej stránke predávajúceho <https://www.vesna-textil.sk/> alebo priamo v jeho prevádzke.
2. Pri uplatňovaní reklamácie kupujúci:
 - popíše dôvod reklamácie, s tým, že určito a zrozumiteľne vymedzí reklamované skutočnosti, a práva, ktoré si voči predávajúcemu zo zodpovednosti za vady uplatňuje
 - predloží originál dokladu o kúpe reklamovaného tovaru
 - uvedie svoju e-mailovú adresu alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie a tiež telefonický kontakt.
3. Pokiaľ kupujúci nedokáže predložiť jednoznačný doklad o kúpe a tento je možné dohľadať predávajúcim, reklamácia začína dňom, kedy bol doklad dohľadaný. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu súčinnosť pri hľadaní dokladu o kúpe a poskytnutí informácie o dni nákupu, špecifikácia tovaru príp. iné identifikačné údaje.
4. Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že tovar nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o tovar, ktorý je namontovaný, posúdi predávajúci reklamáciu po dohode s kupujúcim priamo na mieste alebo iným vhodným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť.
5. O prijatí reklamácie je predávajúci povinný vydať kupujúcemu potvrdenie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.

Článok V.

Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady

1. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach zo zodpovednosti za vady podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.
2. 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.
3. Predávajúci je oprávnený vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, vymeniť danú súčasť, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru.
4. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vecí, alebo ak sa vada týka len súčasti vecí, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
5. Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň tretíkrát) po

oprave alebo pre väčší počet vád (aspoň 3 vady) tovar riadne užívať, je kupujúci oprávnený požadovať výmenu tovaru, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

6. 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. 7. 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 z ceny tovaru. 8. 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.
9. 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.
10. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením kupujúceho a ak vada alebo poškodenie vznikla najmä:

- preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie (napr. prevádzkou pri nesprávnom napájanom napätí, pripojovaním na nedovolené zdroje prúdu) alebo iným nesprávnym konaním užívateľa, alebo na základe mechanického poškodenia tovaru (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho krytu tovaru), v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
- ak vada vznikla bežným opotrebením,
- ak predložený záručný list, doklad o kúpe tovaru alebo iný doklad preukazujúci, že tovar bol zakúpený u predávajúceho, nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na tovare odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
- pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa zvláštnych právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
- pri živelných katastrofách.

Článok VI. **Spôsob vybavenia reklamácie**

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru, vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo záručný servis je povinný určiť 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 tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pritom je viazaný rozhodnutím kupujúceho o tom, ktoré z práv v zmysle Článku 4 uplatňuje. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
3. O určeníspôsobu 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.
4. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
5. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a predávajúci ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe kupujúcim, 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.

6. 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.

Článok VII.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. V prípade, že kupujúci nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „návrh“). Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa tohto zákona, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu.
2. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa nevzťahuje na spory, v ktorých si uplatňuje právo predávajúci voči spotrebiteľovi.
3. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
4. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je aj **Slovenská obchodná inšpekcia**.

Adresa na doručovanie: Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Bajkalská 21/A, p.p. 29

827 99 Bratislava 27

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: adr@soi.sk a ars@soi.sk

5. Zoznam ďalších subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR - <http://www.mhsr.sk/>. Ak sú na alternatívne riešenie sporu príslušné viaceré subjekty alternatívneho riešenia sporov, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Spotrebiteľ podáva návrh spôsobom určeným podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. Na stránke Slovenskej obchodnej inšpekcie <http://www.soi.sk> sú uvedené podrobné informácie o inštitúte alternatívneho riešenia sporov (vrátane kontaktov a formulárov pre podanie návrhu). Spotrebiteľ má možnosť riešiť spory prostredníctvom platformy pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
6. Počas alternatívneho riešenia sporov kupujúci spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (www.esc-sr.sk), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.
7. Kupujúci môže návrh na alternatívne riešenie svojho sporu podať v listinnej podobe, v elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.
8. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný zabezpečiť, aby bolo možné podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu aj prostredníctvom formulára, ktorý zverejní na svojom webovom sídle.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie sporov zo zmlúv uzatváraných prostredníctvom elektronických zariadení, je povinný zverejniť na svojom webovom sídle aj odkaz na

platformu alternatívneho riešenia sporov na internetovej stránke EÚ
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

9. Alternatívne riešenie sporov vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný oprávnený subjekt môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie konania o alternatívnom riešení sporu maximálne do výšky 5 € s DPH.
10. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.
11. Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

Článok VIII. **Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 09.05.2024 Platné a účinné znenie reklamačného poriadku je Kupujúcemu k dispozícii na internetovej stránke predávajúceho <https://www.vesna-textil.sk/> a tiež na predajnom mieste Predávajúceho.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku a Občianskeho zákonníka. Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti reklamačného poriadku ku dňu kúpy tovaru.

V Divíne	Dňa: 13.05.2024
Naděžda Rapčanová	Podpis -štatutár: