

**Reklamačný poriadok
pri uplatnení si reklamácie u predávajúceho, ktorým je podnikateľ Orient House –
Ing.Ervín Kerekeš**

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.
2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim spotrebiteľom u predávajúceho:

Obchodné meno: Orient House – Ing.Ervín Kerekeš

FO podnikateľ
reg.: Obvodný úrad Banská Bystrica sp. č.: ŽO - 99/02033/002/2HL
Sídlo: Kynceľová 57, 974 01 Kynceľová
IČO: 35493402
DIČ: 1029122215
IČ DPH: SK1029122215
email: objednavky@bioorganovyolej.sk
tel.: +421/ 903 489 816
IBAN: SK091100000002922873018

4. Kupujúcim spotrebiteľom je v zmysle § 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
5. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.
6. Zmluvou uzatvorenou na diaľku je zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.
7. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru kupujúci prejavuje súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami.
8. Prevzatím tovaru u kupujúceho podnikateľa je okamih jeho odovzdania predávajúcemu, resp. prvému prepravcovi. Prevzatím tovaru u kupujúceho spotrebiteľa je okamih prevzatia tovaru od predávajúceho resp. od prepravcu spotrebiteľom.
9. Orgánom dozoru je:
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj
Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
tel. č.: 048/412 49 69
048/415 18 71
fax. č: 048/4124 693
e-mail: bb@soi.sk

10. Tovar zakúpený v predávajúceho možno reklamovať v 2 prípadoch:

- a) Reklamácia v rámci záručnej doby
- b) Reklamácia v množstve, druhu, ceny a pod.

II. Záruka, záručné podmienky

1. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 620 a nasl. Obč. zák.

2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. 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.

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 je 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.

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.

6. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (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. Záručným listom je doklad o kúpe – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.

8. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

9. Od okamihu odovzdania tovaru na prepravu dopravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu dopravca. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby kupujúci alebo ním poverená osoba pri preberaní tovaru skontrolovala, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné odmietnuť prevzatie tovaru a spísať s dopravcom záznam alebo prevziať tovar a priamo na mieste spísať s dopravcom (slovenskou poštou, kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Vrátený tovar okamžite nahradíme odoslaním nového.

10. V prípade, že kupujúci zistí poškodenie tovaru alebo inú vadu až po jeho prevzatí, je potrebné túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na objednavky@bioorganovyolej.sk. Poškodený tovar bude okamžite nahradený novým.

11. V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

12. Pri prevzatí tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná podpísať dodací list.

13. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru,
- používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
- neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
- prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

14. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže uplatniť v rámci záručnej doby vady na tovare u predávajúceho v súlade s reklamačnými podmienkami stanovenými zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a týmto reklamačným poriadkom.

III. Reklamačné podmienky

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru počas trvania záručnej doby.
2. 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. 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
3. 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 väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
4. Reklamáciu je kupujúci spotrebiteľ oprávnený uplatniť písomne/osobne na adrese predávajúceho:

Orient House – Ing.Ervín Kerekeš

Kynceľová 57
974 01 Kynceľová
Okres Banská Bystrica
SLOVENSKO / SLOVAKIA

5. Pri uplatnení reklamácie kupujúci zašle na vyššie uvedenú adresu spolu s chybným tovarom vyplnený reklamačný formulár, daňový doklad preukazujúci kúpu tovaru a doklad o doručení (ďalej len „požadované doklady“).
6. Kupujúci uvedie v reklamačnom formulári nasledujúce údaje:
 - identifikácia kupujúceho,
 - číslo elektronickej objednávky,
 - popis tovaru, ktorý si kupujúci žiada vrátiť/vymeniť s uvedením kódu, farby, veľkosti, množstva a ceny,
 - názov a číslo bankového účtu kupujúceho a kód banky,
 - dátum a podpis kupujúceho.
7. Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.
8. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, vyzve ho predávajúci telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priložene chýbajúcich požadovaných dokladov.
9. Ak sa predávajúcemu nepodarí opakovane telefonicky kontaktovať kupujúceho a/alebo kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu predávajúceho do 30 dní odo dňa prevzatia tovaru predávajúcim a nedoručí chýbajúce doklady alebo nedoplní chýbajúce údaje, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného reklamácie a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho späť kupujúcemu na adresu uvedenú v objednávke.
10. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.
11. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.

12. Pri spätnom zasielaní je tovar potrebné zabaliť tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave môže mať za následok neuznanie reklamácie. Tovar je potrebné zaslať buď formou balíka alebo doporučené ako list.

13. Predávajúci 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 výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

14. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.

15. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

16. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom po 12 mesiacoch od kúpy, keď ju predávajúci zamietol, predávajúci je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ 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 spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi 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.

17. 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.

18. Kupujúci má právo a úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.

19. Reklamácia sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené bežným používaním tovaru kupujúcim.

V Kynceľovej, dňa 27.02.2018

Vypracovala: JUDr. Barbora Lániková
Lanikova Group, s.r.o.
advokátska kancelária

Za správnosť: JUDr. Zdenka Lániková
Lanikova Group, s.r.o.
advokátska kancelária