

## Reklamačný poriadok

Uvedený reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok a môže obsahovať odkazy na jednotlivé body týchto Obchodných podmienok: Všeobecné obchodné podmienky.

1. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke predajcu [www.zahoramizadolami.sk](http://www.zahoramizadolami.sk). Pokiaľ má Tovar vady, Predávajúci zodpovedá za vady Tovar v zmysle Záruky (článok VI. VOP) a platných predpisov SR a Odberateľ je oprávnený uplatniť u Predávajúceho reklamáciu a to písomne na e-mail [info@zahoramizadolami.sk](mailto:info@zahoramizadolami.sk) alebo doporučenou poštou na adresu Predávajúceho.
2. V prípade uplatnenej reklamácie je Spotrebiteľ povinný uviesť dôvody reklamácie, opísať nedostatky ktoré podľa neho Tovar má, a priložiť fotodokumentáciu, na ktorej je vidieť nedostatok v kvalite, balení alebo iných vlastnostiach dodaného Tovar. Zmluvné strany sa dohodli, že v záujme rýchleho a hospodárneho vybavenia reklamácie resp. ukončenia reklamačného konania bude Spotrebiteľ k uplatneniu reklamácie prednostne používať reklamačný formulár, ktorý je prílohou týchto VOP.
3. Reklamačné konanie začína uplatnením reklamácie postupom podľa tohto článku VOP a doručením reklamačného formulára alebo iného obdobného dokumentu, z ktorého obsahu bude vyplývať uplatnenie reklamácie u Predávajúceho. Výsledok reklamácie a jej riešenia je oznámený Spotrebiteľovi z e-mailovej adresy [info@zahoramizadolami.sk](mailto:info@zahoramizadolami.sk) ihneď po prešetrení reklamácie, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. Ak Predávajúci nevydá doklad o vybavení reklamácie v listinnej podobe, Zmluvné strany sa dohodli, že e-mail podľa predošlej vety na účely reklamačného konania považujú za doklad o vybavení reklamácie v zmysle Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
4. Ak ide o vadu Tovar, ktorú možno odstrániť, má Odberateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
5. Odberateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovar, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybný Tovar za bezchybný, ak to Odberateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
6. Ak ide o vadu Tovar, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Odberateľ právo na výmenu Tovar alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Odberateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Odberateľovi nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny Tovar. Predávajúci je oprávnený vyzvať Odberateľa aby za účelom výmeny alebo opravy chybného Tovar tento Predávajúcemu doručil.
7. Reklamačné konanie týkajúce sa Tovar, ktorý sa má doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy je Predávajúcemu doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie a reklamovaný Tovar.
8. Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie Tovar vo vhodnej forme zvolenej Predávajúcim, napr. vo forme e-mailu alebo v listinnej podobe.

9. Pri vybavovaní reklamácie postupuje Predávajúci podľa Občianskeho zákonníka a v prípade ak je Odberateľ Spotrebiteľ aj podľa Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
10. Predávajúci nezodpovedá za vady Tovar, ktoré si Odberateľ neuplatnil do konca záručnej doby Tovar, ani za oneskorené dodanie Tovar zavinené poskytnutím neúplných údajov alebo nesprávnych údajov Odberateľom. Rovnako nezodpovedá za poškodenie Tovar kuriérom alebo osobou poverenou doručením Tovar (poštovým doručovateľom a pod.) ak poškodenie bolo zrejmé už pri doručení Tovar a Odberateľ ho nereklamoval u doručovateľa rovnako tak nezodpovedá ani za vady Tovar vzniknuté používaním Tovar v nevhodných podmienkach, alebo prostredím, rovnako za vady Tovar zapríčinené neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o Tovar. Vady Tovar vzniknuté poškodením Tovar, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, návode či obdobnom dokumente alebo v rozpore so všeobecnými zásadami obvyklého používania Tovar.
11. Spotrebiteľ 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. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho (mimosúdneho) riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Týmto nie je dotknutá možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd.
12. K mimosúdne mu riešeniu spotrebiteľských sporov z Kúpnej zmluvy je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom: Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica, Internetová adresa: [www.soi.sk](http://www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov dostupnom na Internetovej adrese [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk). Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava, webová adresa: <http://esc-sr.sk/> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a o zmene nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).