

Reklamačný poriadok

Internetového obchodu www.branoklocan.sk a www.branoklocan.com

Snažím sa, aby všetky produkty, ktoré vyrábam boli nie len pekné a funkčné, ale zároveň aj kvalitné. Moje výrobky nie sú zo strojovej alebo pásovej výroby. Každý kus, vyrábam niekoľko hodín priamo pre vás ručne, v mojej dielni. Práve vďaka tomu sú moje výrobky svojim spôsobom jedinečné a originálne a každý z nich môže byť mierne odlišný od toho predchádzajúceho.

Článok I.

Všeobecné ustanovenie

- 1.1 Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona 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 v platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení.
- 1.2 Predávajúcim je Branislav Klocáň, s miestom podnikania Kubínska 1103/3, 010 08 Žilina, Slovenská republika, zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Žilina, číslo živnostenského registra: 580-30458, IČO: 41276205, DIČ: 1072644067 (ďalej ako „predávajúci“).
- 1.3 Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho – spotrebiteľa pri uplatňovaní práv z väd vecí (tovaru) v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s predávajúcim prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho www.branoklocan.sk a www.branoklocan.com.
- 1.4 Kupujúci je každá osoba (fyzická alebo právnická), ktorá uzatvorila zmluvu o dielo (ďalej tiež ako „zmluva“) s predávajúcim v zmysle Všeobecných obchodných podmienok. Právne vzťahy vyplývajúce z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady medzi predávajúcim a kupujúci, ktorý je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ sa riadia podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
- 1.5 Spotrebiteľom je každý Kupujúci, ktorý pri uzatváraní kúpnej zmluvy podľa tohto reklamačného poriadku a podľa Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na stránke predávajúceho nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
- 1.6 Produkty sú tovary, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené v Internetovom obchode predávajúceho. Produkty sú aj ďalšie tovary, ktoré predávajúci zhotoví na základe objednávky kupujúceho, podľa požiadaviek a špecifikácie kupujúceho.
- 1.7 Tento reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených v internetovom obchode predávajúceho.

Článok II.

Zodpovednosť predávajúceho za vady produktov (tovarov a služieb)

- 2.1 Predávajúci je povinný dodať produkt v súlade s uzavretou zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
- 2.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný produkt pri prevzatí kupujúci. Predávajúci zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí produktu v záručnej dobe (záruka). Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
- 2.3 Kupujúci je oprávnený predávaný produkt, pred prevzatím prezrieť.

- 2.4 Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené:
- 2.4.1 nasledovným užívaním:
 - k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru,
 - zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním;
 - 2.4.2 bežným opotrebením tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. **Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať;**
 - 2.4.3 použitím produktu v rozpore s návodom na obsluhu alebo charakterom produktu;
 - 2.4.4 neodborným alebo neoprávneným zásahom do produktu;
 - 2.4.5 cudzími látkami a tekutinami vniknutými do produktu;
 - 2.4.6 neodvratnou udalosťou (živelné pohromy, atď.).

Článok III.

Postup pri uplatňovaní práv z zodpovednosti za vady (Reklamácia)

- 3.1 Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady dorúčením reklamovanej veci na adresu: Branislav Klocáň, Kubínska 1103/3, 010 08 Žilina.
- 3.2 Kupujúci môže vždy využiť právo uplatniť osobne v mieste podnikania predávajúceho alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, Slovenská pošta a.i.
- 3.3 Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list, ak bol vydaný alebo doklad o zaplatení kúpnej ceny. Kupujúcemu sa odporúča pri uplatňovaní reklamovanej veci opísať vadu a uviesť, ako sa vada prejavuje.
- 3.4 V prípade, ak kupujúci reklamuje produkt inak ako osobne, odporúčame kupujúcemu, aby zasielal tovar spolu s detailným popisom vady produktu a dokladom preukazujúcim zakúpenie produktu v našom obchode (napríklad doklad o zaplatení, faktúra, záručný list), a to z dôvodu urýchlenia reklamačného procesu.
- 3.5 Produkt v prípade reklamácie odporúčame zasielať doporučenou formou. Produkt nezasielajte formou dobierky, tá nebude z našej strany prevzatá.
- 3.6 Počas doby prevádzky predávajúci určí osobu zodpovednú a poverenú prijímať a vybavovať reklamácie.
- 3.7 Po prevzatí reklamovaného produktu predávajúcim bude kupujúcemu vystavené potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak tomu bránia závažné okolnosti tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
- 3.8 Predávajúci vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za produkt alebo má právo na výmenu produktu za nový.
- 3.9 Ak spotrebiteľ reklamáciu produktu uplatnil 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. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 3.10 Ak spotrebiteľ 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 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.
- 3.11 Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady tovarov a služieb.
- 3.12 Náležitosti odborného posúdenia podľa bodu 3.9 tohto článku:
- Odborné posúdenie musí obsahovať:
- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
 - c) popis stavu výrobku,
 - d) výsledok posúdenia,
 - e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
- 3.13 O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa, a to vhodnou a preukázateľnou formou (písomne), a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.14 Za ukončenie reklamačného konania (reklamácie) sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného produktu, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny produktu, vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 3.15 Reklamovaný produkt predávajúci po vybavení reklamácie kupujúcemu doručí rovnakou formou, akou bola reklamácia uplatnená zo strany kupujúceho. Zmena formy doručenia je možná len na základe súhlasu kupujúceho.

Článok IV.

Práva kupujúceho pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady

- 4.1 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 produktu alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4.2 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má kupujúci právo na výmenu produktu 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 produkt riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu,
- 4.3 Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Článok V.

Závěrečné ustanovenia

- 5.1 Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v Internetovom obchode predávajúce dňa 22.02.2022.
- 5.2 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením v Internetovom obchode Predávajúceho.
- 5.3 Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho.