

Reklamačný poriadok

ZVL - Ložiská, s.r.o., so sídlom Kamenná cesta 16/B, 010 01 Žilina, IČO: 31 591 451 (ďalej len "ZVL-LOŽISKÁ"), vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a 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 tento reklamačný poriadok, ktorý zabezpečuje jednotný a rýchly postup vybavovania reklamácií väd tovaru zakúpeného kupujúcim v internetovom obchode www.b2b.zvlloziska.sk.sk, ktorý je spotrebiteľom alebo podnikateľom fyzickou alebo právnickou osobou.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. ZVL-LOŽISKÁ zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim.
2. Pri použití tovaru ZVL-LOŽISKÁ nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu ZVL-LOŽISKÁ nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, ZVL-LOŽISKÁ zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
4. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ výrobca tovaru v záručnom liste nestanovil inú záručnú dobu. Záručná doba pre fyzické osoby podnikateľov a právnické osoby je 6 mesiacov. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, ZVL-LOŽISKÁ, s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba 12 mesiacov.
5. Na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady sa vyžaduje doklad o kúpe vystavený ZVL-LOŽISKÁ a odovzdaný kupujúcemu.
6. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručovaný kupujúcemu poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

2. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.
2. Tovar zakúpený cez internetový obchod je kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese:

ZVL-LOŽISKÁ, s.r.o.,

so sídlom Žitná 13, 010 01 Žilina, Slovenská republika (ďalej len „**reklamačná adresa**“)

3. Spolu s reklamovaným **očisteným** tovarom je kupujúci povinný ZVL-LOŽISKÁ odoslať, príp. odovzdať tiež originál účtovného dokladu o kúpe reklamovaného tovaru, príp. záručný list alebo jeho kópiu, ak bol kupujúcemu vydaný (ďalej spolu ako „**príslušné doklady**“), ako aj popísať dôvod reklamácie. V popise dôvodu reklamácie je kupujúci povinný určiť a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva, ktoré si voči ZVL-LOŽISKÁ zo zodpovednosti za vady uplatňuje, ako aj e-mailovú adresu, alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie s ZVL-LOŽISKÁ a príp. tiež telefonický kontakt (ďalej len „**popis reklamácie**“).
4. V prípade reklamácie realizovanej poštou, alebo kuriérskou službou Vám odporúčame zasielať tovar spolu s príslušnými dokladmi na reklamačnú adresu **ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“**. Dobierku nepreberáme - náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci. Reklamovaný tovar zasiela kupujúci ZVL-LOŽISKÁ na vlastné náklady a nebezpečenstvo.
5. V prípade, ak bude kupujúcemu vystavený záručný list v ktorom je uvedený iný podnikateľ určený na opravu tovaru, ktorý je v mieste ZVL-LOŽISKÁ alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, je kupujúci povinný uplatniť právo na opravu tovaru u tohto podnikateľa. Podnikateľ určený na opravu tovaru je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji medzi ZVL-LOŽISKÁ a kupujúcim.
6. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa vyššie uvedeným spôsobom neuplatnili v záručnej dobe.
7. V prípade, ak kupujúci zistí akýkoľvek rozdiel medzi dokladom o kúpe a zakúpeným tovarom (v druhu alebo v množstve), alebo ak kupujúci neobdržal so zakúpeným tovarom správne vyplnený doklad o kúpe, je povinný ihneď, najneskôr však do 24 hodín po obdržaní zásielky o tejto skutočnosti informovať pracovníkov ZVL-LOŽISKÁ na tel. zaslaním e-mailu na e-mailovú

adresu Obchod@ZVL-Loziska.sk alebo telefonicky na tel. číslo 041/707 03 11. Pokiaľ tak nevykoná, a nahlási túto skutočnosť po uplynutí vyššie uvedenej lehoty, je na úvahe ZVL-LOŽISKÁ, či takúto neskorú reklamáciu uzná alebo nie.

8. Kupujúci môže reklamovať iba vadný (chybný, poškodený) tovar, a nemá nárok na vrátenie alebo výmenu tovaru, ktorý je bez väd. Kupujúci je povinný skontrolovať si tovar bezprostredne po obdržaní zásielky.

3. PRÁVA KUPUJÚCEHO ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

1. 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.
2. Internetový obchod ZVL-LOŽISKÁ 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.
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým ZVL-LOŽISKÁ nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň 3-tí krát) po oprave alebo pre väčší počet väd (aspoň 3 vady) tovar riadne užívať, je kupujúci oprávnený požadovať výmenu tovaru, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
5. 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.
6. 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.
7. Ak ZVL-LOŽISKÁ 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 ďalšiu (inú) vadu, nesúvisiacu so zníženou cenou, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
8. 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.

4. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. O prijatí reklamácie je ZVL-LOŽISKÁ povinný vydať kupujúcemu potvrdenie. **Potvrdením o prijatí reklamácie** sa rozumie najmä kópia reklamačného protokolu so záznamom o prijatí reklamácie alebo kupujúcemu adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumenie o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
3. Internetový obchod ZVL-LOŽISKÁ 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. Viazaná je pri tom rozhodnutím kupujúceho o tom, ktoré z práv v zmysle článku 3 uplatňuje.
4. O určení spôsobu vybavenia reklamácie je ZVL-LOŽISKÁ oprávnený informovať kupujúceho odoslaním správy na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
5. 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
6. O vybavení reklamácie je ZVL-LOŽISKÁ povinný vydať kupujúcemu písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. **Písomným potvrdením o vybavení reklamácie** sa rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie alebo kupujúcemu adresovaný list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.

7. Ak kupujúci fyzická osoba spotrebiteľ uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, ZVL-LOŽISKÁ 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.
8. Ak kupujúci fyzická osoba spotrebiteľ uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a ZVL-LOŽISKÁ 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, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša ZVL-LOŽISKÁ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť ZVL-LOŽISKÁ za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie.

5. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU

1. V prípade, že kupujúci fyzická osoba spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým ZVL-LOŽISKÁ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že ZVL-LOŽISKÁ porušil jeho práva, spotrebiteľ má právo obrátiť sa na ZVL - Ložiská, s.r.o., so sídlom Kamenná cesta 16/B, 010 01 Žilina so žiadosťou o nápravu. Ak ZVL-LOŽISKÁ na žiadosť kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s ZVL-LOŽISKÁ je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 25.5.2018.
2. Na právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok vzťahuje s výnimkou ustanovenia čl. 1. ods. 4 druhá veta len na vzťahy, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ustanovením čl. 1. ods. 4 druhá veta tohto Reklamačného poriadku.
2. ZVL-LOŽISKÁ si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovej stránke **www.b2b.zvlloziska.sk.sk**