

Reklamačný poriadok Delivery Home Logistic, s.r.o.

V zmysle ustanovenia § 18 a § 18 a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vydáva spoločnosť so sídlom Púchovská 12, 831 06 Bratislava, IČO: 50123840, IČ DPH: SK2120179006, zapísaná v Obchodnom registri Okresného sudu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č. 134376/B (ďalej len "predávajúci") Reklamačný poriadok, ktorý spotrebiteľa informuje o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len „reklamácia,“) vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.

Článok I.

1. Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho (ďalej len „VOP“) a upravuje práva kupujúceho v súlade s ustanoveniami platných právnych predpisov najmä zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z. a Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov pri reklamacii tovaru nadobudnutého od predávajúceho.
2. Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a VOP ešte pred objednaním tovaru.
3. Pred zasláním objednávky predávajúcemu kupujúci vyhlasuje, že bol riadne oboznámený s týmto Reklamačným poriadkom a prejavuje s ním súhlas odkliknutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
4. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užíva platne a účinne právne predpisy.
5. Ako doklad o záruke (daňový doklad) vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktura) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky.
6. Predávajúci vydáva namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.

Článok II. - záručná doba

1. Záručná doba začína plynúť zásadne dňom prevzatia tovaru kupujúcim, t.j. dňom uvedeným na daňovom doklade.
2. Lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady tovaru kupujúcim je 24 mesiacov pre spotrebiteľa, ak neustanovuje osobitný právny predpis lehotu kratšiu alebo dlhšiu. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov). Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, počas záručnej doby, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď bol kupujúci po skončení opravy tovar prevzatý sa nepočíta do záručnej doby. Ak dojde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.
4. Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku. U predĺženej lehoty sa reklamácie riadia výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

Článok III. - Postup pri uplatnení reklamácie – miesto, lehota, spôsob

1. Miestom pre zaslanie reklamácie je zásielka doručená na adresu Delivery Home Logistic, s.r.o., P.O. BOX 29/A, 949 01 Nitra. Deň uplatnenia reklamácie začína plynúť dňom doručenia na adresu spoločnosti

Delivery Home Logistic, s.r.o.

2. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčane, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravneho listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kupnou zmluvou s tým, že zásielka je napr. neuplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutne poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.
3. Neuplnú alebo poškodenú zásielku je nutne okamžite oznámiť e-mailom a spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Ak kupujúci nevznesie námietky k neúplnej alebo poškodenej zásielke a nedoručeniu dokladov dodávaných s tovarom pri dodaní tovaru, na základe potvrdených dodacích a prepravných listov sa predpokladá, že tovar bol kupujúcemu dodaný riadne, ak sa dôkazne nepreukáže opak. Všetky neskôr oznámené vady a poškodenia, resp. reklamácie dodaného množstva a kvality tovaru zistiteľné pri prevzatí tovaru nebudú zo strany predávajúceho akceptované. Dodatočná reklamácia neuplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezavaruje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kupnou zmluvou.
4. Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky predávajúceho. Reklamovaný tovar by mal byť dokladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať reklamovaný tovar (vrátane kompletneho príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatočne kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätná adresa a tel. číslo) a kópiu potvrdenia o zaplatení kupnej ceny. Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia povodu aj chyby tovaru. Tento postup je odporúčany aj kupujúcemu spotrebiteľovi, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak. Taktiež odporúčame zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (pozri nižšie). Osoba uplatňujúca reklamáciu zároveň v reklamacii uvedie spôsob ako si želá byť vyrozumená o vybavení (ukončení) reklamácie (kontaktnu poštovu adresu, email).
5. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamacii. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnake seriové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok seriové číslo má). Tento postup je odporúčany aj kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.

Článok IV. - Vylúčenie zodpovednosti

1. Záruka sa nevzťahuje na vady a poškodenia na tovare:
 - ak vznikli v súvislosti s bežným opotrebením,
 - ak boli na tovare vykonané zásahy, úpravy resp. opravy bez účasti predávajúceho, resp. v rozpore s jeho pokynmi,
 - ak bol tovar použitý v rozpore s jeho návodom alebo na účely, ktorým nevyhovuje svojimi technickými parametrami alebo na ktoré nie je určený alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
 - ak boli spôsobené prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodením nevhodnou obsluhou
 - ak boli spôsobené prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov
 - ak došlo k poškodeniu tovaru nesprávnou manipuláciou, neodborným nešetrným zaobchádzaním, nadmernou záťažou, mechanickým poškodením alebo opotrebením alebo nesprávnym skladovaním u kupujúceho,

- ak k vadám došlo neodborným elektrickým zásahom, prepatím v sieti, prípadne posobením elektrostatickeho vyboja
 - ak k vadám došlo v dôsledku iných okolností mimo kontroly predávajúceho (najmä prípady „vyššejmoci“, pôsobenie korózie, agresívnej vody, nesprávneho ošetrovania a iné).
2. Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné ich očakávať vzhľadom na vykonávanú reklamu alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.
 3. Predávajúci ďalej nezodpovedá za zjavne vady kozmetického tovaru (ako parfem, kremy a pod.) ak je tento v čase reklamácie už aspoň sčasti spotrebovaný.
 4. Tovar zaslaný k reklamácie bude testovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim (v reklamáčnom formulári alebo v priloženom liste s popisom chyby). Pre uvedenie chyby odporúčame písomnú formu.

Clánok V. - Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak je kupujúcim spotrebiteľ:

a) Keď je kupujúcim spotrebiteľ, má v závislosti na povahe vady pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- ak ide o vadu odstrániteľnú, právo na bezplatne, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu vadného tovaru alebo chybnéj súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerne.
- ak ide o vadu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu vadného tovaru alebo odstúpenia od kupnej zmluvy, rovnako práva spotrebiteľovi patria, ak ide sice o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemože pre opätovne vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovne vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstránovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
- ak ide o ine vady neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kupnej ceny

b) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, 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. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore so spotrebiteľom – taketo predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Táto lehota nie je záväzná pre kupujúceho, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

c) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku 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.

d) 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.

e) Predávajúci pri uplatnení reklamácie vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomne potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný 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.

f) predávajúci ďalej vydá kupujúcemu potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odovodenie zamietnutia reklamácie.

g) Kupujúci má právo na uhradu nevyhnutných nákladov (najmä posťovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne.

2. Ak nie je kupujúci spotrebiteľom podľa zákona č. 250/2007 Z. z. alebo ktorý nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej zodpovednosti za vady tovaru a vzájomné vzťahy predávajúceho a kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ sa v tomto prípade riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka Slovenskej republiky.

Článok VI. - Záverečné ustanovenia

Tento reklamáčny poriadok je platný od 1.1.2018. Tento reklamáčny poriadok je k dispozícii ako dokument na Hodinkar.sk.