

Reklamačný poriadok

Obchodník (predávajúci):

Obchodná spoločnosť: ELM GROUP s. r. o.
Sídlo: SNP 326/2, Kalná nad Hronom 935 32
Zápis: oddiel Sro, vložka č. 44094/N, obchodný register Okresný súd Nitra
IČO: 51 098 105
DIČ: 2120594421
IČ DPH: SK2120594421
Tel: +421 918 035 955
E-mail: reklamacie@skvelamama.sk
Bankové spojenie: SK49 8330 0000 0029 0280 8892

Článok I. Úvodné ustanovenia.

1.

Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postupy a podmienky pri riešení reklamácie, ako aj práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho pri reklamácii. Reklamačný poriadok sa týka tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal kupujúcemu prostredníctvom e-shopu umiestneného pod doménou www.skvelamama.sk. Predávajúci pri reklamáciách postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom.

2.

Reklamačný poriadok, postupy a spôsob reklamácie sa spravuje príslušnými ustanoveniami Zák. č. 108/2024 Z.z. (o ochrane spotrebiteľa), Zák. č. 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov). Týmto právny predpismi sa spravujú aj náležitosti, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené.

3.

Tento reklamačný poriadok neupravuje prípady zodpovednosti predávajúceho za vady na tovare resp. službe, pri ktorom k prevodu alebo prechodu z vlastníctva predávajúceho do vlastníctva iného subjektu došlo na základe inej právnej skutočnosti, než kúpa (predaj), podľa ustanovených podmienok, alebo ktorý tomuto subjektu poskytol predávajúci v súvislosti s jeho skúšobným alebo prechodným používaním bez toho, aby na tento subjekt došlo súčasne k prevodu vlastníctva. V týchto prípadoch sa postupuje podľa príslušnej zmluvy alebo iného právneho aktu, na základe ktorého k týmto skutočnostiam došlo.

4.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.05.2025

Článok II. Povinnosti a zodpovednosť predávajúceho.

1.

Predávajúci je zodpovedný za tovar a služby kupujúcemu predaný resp. poskytnutý, ktoré:

- a) majú požadovanú kvalitu, vlastnosti, parametre uvádzané výrobcom a ich používanie na daný účel bolo schválené príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky;
- b) zodpovedajú hygienickým, zdravotným alebo iným všeobecne záväzným právnym predpisom platným na území Slovenskej republiky;
- c) nemajú žiadnu vadu;
- d) boli kupujúcemu predané za cenu dojednanú v okamihu predaja, pričom tá bola správnym a zodpovedajúcim spôsobom účtovaná.

2.
Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady, ktoré:

- a) existovali pri ich prevzatí kupujúcim;
- b) alebo sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu plynutia záručnej doby.

3.
Predávajúci je podľa č. II. bodu 1. tohto reklamačného poriadku zodpovedný v rovnakom rozsahu za tovar a služby predaný resp. poskytnutý za znížené ceny v rámci cenového zvýhodnenia, na ktoré bola kupujúcemu poskytnutá zľava z ceny a v rámci ktorej je predaj kupujúcemu viazaný na splnenie osobitných a dohodnutých podmienok.

4.
Predávajúci nie je zodpovedný za vady:

- a) vzniknuté po uplynutí záručnej doby alebo ktoré si kupujúci uplatnil až po jej uplynutí;
- b) kupujúcim nepreukázané dokladom alebo iným vhodným presvedčivým spôsobom, o tom že reklamovaný tovar resp. služby boli zakúpené z vlastníctva predávajúceho s plynutím záručnej doby;
- c) ktoré kupujúci uplatní po uplynutí záručnej doby a v prípade, ak bola predávajúcim poskytnutá dlhšia záručná doba ako záručná doba stanovená všeobecne záväzným predpisom, tak po uplatnení tejto dlhšej záručnej doby;
- d) spôsobené kupujúcim alebo inou osobou alebo vznikli nezávisle na ich konaní poškodením v situáciách spôsobených vyššou mocou;
- e) ktoré vznikli nesprávnym spôsobom používania, používaním na iné účely než na aké sú určené svojím charakterom, svojvoľnými úpravami a opravami;
- f) vzniknuté v dôsledku nedodržania pokynov a výslovných upozornení pre kupujúceho alebo boli spôsobené kupujúcim nevhodným skladovaním, používaním alebo uložením v nevhodnom prostredí.

5.

Predávajúci je povinný kupujúcemu pri predaji vydať zodpovedajúci doklad o kúpe tovaru resp. služieb určený záväzným právnym predpisom. V prípade, ak to povaha predaného tovaru resp. poskytnutej služby vyžaduje, kupujúcemu bude vydaný aj záručný list.

6.

Pri uplatnení reklamácie je predávajúci povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecne záväzných predpisov, na základe ktorých sa kupujúci rozhodne, ktoré z týchto práv uplatní, čím sa určí aj ďalší spôsob vybavenia reklamácie.

Článok III.

Práva a povinnosti kupujúceho.

1.

Pri preberaní tovaru je kupujúci povinný riadnym spôsobom skontrolovať:

a)

kvalitu, vlastnosti a parametre tovaru resp. služieb, a to najmä či mu bol dodaný v súlade s objednávkou;

b)

či mu bol tovar resp. služby dodaný v množstve zodpovedajúcom objednávke;

c)

stav tovaru (ako aj jeho obalu) resp. služieb, a to najmä s ohľadom na ich poškodenie.

2.

Kupujúci má právo na reklamáciu vady zistenej na zakúpenom tovare resp. službách. Toto právo je povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do dňa uplynutia záručnej doby. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré podliehajú skaze sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak tieto práva zaniknú.

3.

Kupujúci môže tovar resp. služby reklamovať osobne v sídle alebo predajnom mieste predávajúceho, prostredníctvom elektronickej komunikácie e-mailom na adrese reklamacie@skvelamama.sk, prípadne poštou na adrese aktuálneho sídla predávajúceho alebo na adrese uvedenej v objednávke, a to spolu s príslušnými dokladmi (dodací list, doklad o kúpe, faktúra a pod.). Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný uviesť:

a)

svoje identifikačné údaje;

b)

identifikačné údaje predávajúceho;

c)

presný opis reklamovaného tovaru resp. služby;

d)

presný popis vady reklamovaného tovaru resp. služby;

e)

číslo objednávky (pokiaľ bolo pridelené), ktorej sa reklamácia týka, dátum objednania a prevzatia tovaru.

4.

V prípade, že kupujúci uplatní reklamáciu prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. e-mailom, poštou), bude zo strany predávajúceho bez zbytočného odkladu kontaktovaný s potvrdením o uplatnení reklamácie.

Článok IV. Záručná doba.

1.

Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je v príslušných dokladoch viažucich sa k tovaru resp. k službe uvedené inak. Záručná doba začína plynúť od dňa dátumu prevzatia tovaru resp. služby kupujúcim. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom alebo v spojení so službou vyznačená dlhšia doba, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby.

2.

Záručná doba pri predaji použitého tovaru je 12 mesiacov.

3.

Pri tovare predávanom za nižšiu cenu z dôvodu objavenej vady je záručná doba stanovená na 24 mesiacov, pričom zo záruky sú vyňaté vady, pre ktoré bol tovar za nižšiu cenu predaný.

4.

Ak nejde o tovar podliehajúci rýchlej skaze alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

5.

Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy kupujúci uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, ktorým si bol kupujúci povinný tovar po skončení jeho opravy alebo ukončenia reklamačného konania prevziať.

Článok V. Reklamačné konanie a uplatnenie reklamácie.

1.

Reklamácie predávajúci prijíma v sídle, predajnom mieste (prostredníctvom poverených zamestnancov), ako aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. e-mailom, poštou) po predložení tovaru alebo dôkazu o vade a príslušných dokladov (dodací list, doklad o kúpe, faktúra a pod.). Z predložených dokladov musí nepochybne vyplývať, že tovar resp. služba bol zakúpený u predávajúceho, a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu vady ešte neuplynula.

2.

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie bezodkladne, v odôvodnených a zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní, najneskôr však do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Oznámenie o určení spôsobu vybavenia reklamácie je možné zo strany predávajúceho vykonať formou prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. e-mailom, poštou), na adresu (e-mail) ktorú uviedol kupujúci pri kúpe tovaru alebo registrácii.

3.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví bezodkladne. V prípade, že predávajúci nemôže vybaviť reklamáciu bezodkladne, vhodným spôsobom o tom kupujúceho upovedomí a vydá mu písomné potvrdenie o prevzatí reklamácie (tzv. reklamačný protokol). V odôvodnených a zložitejších prípadoch možno reklamáciu vybaviť do 3 pracovných dní, najdlhšie však do 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej vady tovaru v rozsahu najviac 30 dní. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, uvedené neplatí v prípade ak predĺženie tejto lehoty zavinil kupujúci neposkytnutím potrebnej súčinnosti alebo zjavným účelovým konaním.

4.

O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. e-mailom, poštou).

5.

Pokiaľ kupujúci reklamáciu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. V prípade, ak kupujúci reklamáciu vady uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, poverený zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavil je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť údaj, akému subjektu môže kupujúci zaslať predmetný tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť opakovane. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa opakovanej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Opakovane uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

6.

Pokiaľ kupujúcemu v zmysle reklamačného poriadku a ustanovení príslušných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar od predávajúceho alebo ho predávajúci preukázateľne vyzve na prevzatie reklamovaného tovaru, je kupujúci povinný prevziať predmet reklamácie bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote do 6 mesiacov odo dňa, v ktorý mu táto povinnosť vznikla (t.j. odo dňa, kedy mal reklamovaný tovar po oprave alebo výmene prevziať). V prípade, ak kupujúci reklamovaný tovar v uvedenej lehote neprevezme, je predávajúci oprávnený na ďalší predaj tovaru, a to aj bez súhlasu kupujúceho.

7.

V prípade, ak bude reklamácia oprávnená a reklamačné podmienky budú splnené, má kupujúci právo na výmenu tovaru resp. služby za nový alebo právo na vyplatenie primeranej zľavy z kúpnej ceny alebo právo na bezodplatnú opravu väd tovaru. Ak uvedené nemožno vykonať, má kupujúci právo na vrátenie kúpnej ceny, ako aj na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak sa síce jedná o odstrániteľné vady ale nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú aspoň tri vady a za opätovný výskyt vady vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

8.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady tovaru resp. služby požadovať výmenu, alebo ak sa vada týka len ich súčasti, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru resp. služby alebo závažnosť vady.

9.

Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak dôjde k výmene tovaru resp. služby, začne plynúť záručná doba znova od dátumu prevzatia nového tovaru.

10.

Ak predávajúci reklamovaný tovar resp. službu v záručnej dobe neopraví do 30 dní, tovar resp. služba sa považuje za neopraviteľný a kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo vrátenie kúpnej ceny.

11.

Za neoprávnenú sa považuje reklamácia, ktorou kupujúci reklamuje vady tovaru resp. služby, ktoré nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, skutočnosti, ktoré kupujúci vo svojej reklamacii uvádza sa nezakladajú na pravde alebo ak je takáto reklamácia podaná po uplynutí záručnej doby.

Článok VI.

Uplatnenie reklamácie pri dodaní zásielkou a kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku.

1.

Pri dodaní tovaru prostredníctvom sprostredkovateľa doručenia je kupujúci povinný uplatniť reklamáciu a spísať protokol o poškodení preberanej zásielky v čase prevzatia u sprostredkovateľa doručenia alebo odmietnuť prevzatie takto poškodenej zásielky. Ak tak nevykoná v čase jej prevzatia, stráca nárok na uplatnenie reklamácie u predávajúceho z takéhoto dôvodu.

2.

Kupujúci je povinný tovar v zásielke prezrieť bez zbytočného odkladu ihneď po jej prevzatí, dôkladne ho prehliadnuť, s cieľom zistiť jeho poškodenie alebo nesúlad s objednávkou. Vadu z tohto titulu je povinný kupujúci oznámiť predávajúcemu do 24 hodín od prevzatia zásielky. Prevzatím zásielky sa rozumie jej odovzdanie sprostredkovateľom kupujúcemu. Kupujúci je povinný v prípade reklamácie tovaru dodaného prostredníctvom sprostredkovateľa doručenia oznámiť zistené vady predávajúcemu písomne spolu s uvedením nároku, ktorý si v dôsledku vady uplatňuje. Reklamovaný tovar zašle predávajúcemu súčasne s písomným oznámením (alebo reklamačným protokolom) na adresu uvedenú na sprievodnom doklade alebo si uplatní reklamáciu osobne, na adrese predávajúceho uvedenú na sprievodnom doklade.

3.

V prípade, že bol kupujúcemu dodaný tovar, ktorý si neobjednal, je povinný ihneď (najneskôr do 24 hodín) e-mailom alebo iným vhodným spôsobom kontaktovať predávajúceho. V takom prípade je kupujúci oprávnený tovar resp. službu neprevziať a s osobou, ktorá tovar dodala, spísať protokol o neprijatí zásielky. V prípade, ak kupujúci bezdôvodne odmietne prevziať tovar podľa tohto odseku, je predávajúci oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť.