

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Reklamačný poriadok sa riadi nasledujúcimi príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občianky zákonník“) ako i 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“).

2. Reklamačný poriadok internetového obchodu **www.expressdonaska.sk** upravuje podmienky, spôsob reklamácie, vrátane informácii kde je možné tovar reklamovať.

3. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok predávajúceho a kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim spotrebiteľom (ďalej ako „kupujúci“), ktorý si u predávajúceho zakúpil tovar prostredníctvom internetového obchodu www.expressdonaska.sk.

Obchodný názov: **OTTI s.r.o.**

Sídlo: Revolučná štvrť 969/28, 92401 Galanta

Identifikačné číslo (IČO): 46 673 563

DIČ: 2023520345

IČ DPH: SK2023520345

Zapísaného v Obchodnom registri vedenom na Okresnom súde Trnava, oddiel:29473/Tvložka: Sro, v mene ktorého koná Oto Múčka.

Internetová stránka elektronického obchodu: **www.expressdonaska.sk**

4. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa a to: o podmienkach a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

5. Predávajúci poskytuje na dodávaný tovar záručnú dobu:

a) je záručná doba 24 mesiacov, počas ktorej bude spôsobilý na použitie na obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti,

b) ak, ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov,

c) záruka sa nevzťahuje na vady, o ktorých bol kupujúci vopred informovaný predávajúcim v dobe uzatvárania kúpnej zmluvy,

d) v prípade tovaru, ktorý rýchlo podlieha skaze (potraviny, alkoholické a nealkoholické nápoje) je na obale vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti.

6. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia. Tovar zakúpený u predávajúceho možno reklamovať v zaručenej dobe a ak má tovar vady.Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú podľa § 626 ods. 2 OZ.Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje.

7. Faktúra za tovar (doklad o kúpe), resp. príjmový pokladničný doklad slúži zároveň ako záručný list.

8. Kupujúcemu sa odporúča aby bezodkladne po prijatí objednávky skontrolovať dodaný tovar, najmä či bol dodaný kompletný a nepoškodený. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti poštového doručovateľa.

9. Zodpovednosť za vady (v súlade s § 622 a následne Občianskeho zákonníka), na ktoré sa vzťahuje záruka, nevzniká, ak vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare po jeho prevzatí kupujúcim, najmä:

- a) stratou pokladničného dokladu alebo faktúry umožňujúcej identifikovať oprávnenosť uplatnenia nárokov z väd,
- b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru/poškodený obal,
- c) uplynutím záručnej doby tovaru,
- d) mechanickým poškodením tovaru,
- e) poškodením tovaru pri preprave vlastným dopravným prostriedkom,
- f) používaním tovaru v rozpore s návodom na použitie a v rozpore s návodom na údržbu v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- g) neodbornou manipuláciou a nešetrným zaobchádzaním zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- h) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- i) poškodením tovaru neodvrátiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- k) za prípadné preklepy, gramatické chyby, ktoré kupujúci urobí pri vytvorení obalu.

10. V prípade ak zakúpený tovar má vady, môže si spotrebiteľ uplatniť reklamáciu v zmysle § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa a súčasne u osoby poverenej na uplatňovanie si reklamácie v zmysle § 18 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

11. Ak si spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu, reklamačné konanie začína predložením reklamovaného tovaru na adrese **OTTI s.r.o., Revolučná štvrť 969/28, 92401 Galanta** a vyplnením reklamačného formulára predávajúceho, ktorý stiahnete na stránke www.expressdonaska.sk a predložením pokladničného bloku (daňového dokladu). Súčasťou tohto formulára sú napr. identifikačné údaje kupujúceho, údaje o vadnom tovare – číslo pokladničného bloku, názov tovaru, opis dôvodu reklamácie.

Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie.

13. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku. V prípade, ak zasielate späť reklamovaný tovar predávajúcemu je potrebné ho zabaliť tak aby počas prepravy neprišlo k jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru počas prepravy by mohlo mať za následok neuznanie reklamácie.

14. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru v písomnej forme (napr. e-mailom) v súlade s § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

15. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu vadnej (chybnej) veci za bezvadnú (bezchybnú), ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby, daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) alebo zľavu z ceny. Odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

16. Práva kupujúceho spotrebiteľa pri uplatňovaní reklamácie je oprávnený uplatniť si v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka:

16.1. Pri výskyte **odstrániteľnej chyby** má kupujúci právo:

- právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady,
- právo na výmenu veci/ súčasti veci (ak tým prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady),
- právo na výmenu vadnej (chybnej) veci za bezvadnú (bezchybnú), pričom prevádzkovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú (chybnej) vec za bezvadnú (bezchybnú), ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,
- právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť, ak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

16.2. Pri výskyte **neodstrániteľnej chyby**, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na určený účel:

- právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť,
- právo na primeranú zľavu z ceny veci.

16.3. Reklámia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie riadne a včas. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené kupujúcim pri uplatnení reklamácie. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu z jedným z týchto dôvodov:

- odovzdaním opraveného tovaru kupujúcemu,
- výmenou tovaru,
- vrátením kúpnej ceny,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

17. 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 kupujúcemu

spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

18. 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 kupujúci 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.

19. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim. O vybavení je kupujúci informovaný e-mailom.

20. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok.

21. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto podmienok. Povinnosť oznámenia zmeny reklamačných podmienok sa považuje za splnenú jej zverejnením na internetovom obchode predávajúceho.

22. Tieto reklamačné podmienky sú chránené zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov.

23. Tieto reklamačné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 23.12.2021.

[Reklamačný formulár nájdete TU.](#)