

Reklamačný poriadok



Čl. I Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je upravený v čl. V v spojení s čl. VIII Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“), ktoré sa uplatňujú pri nákupe tovaru prostredníctvom elektronického obchodu prevádzkovaného spoločnosťou AVITA INTERNATIONAL, a.s. so sídlom Rádiová 45, 821 04 Bratislava, IČO: 44 767 480, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 4770/B (ďalej len „Predávajúci“) na webovom sídle Predávajúceho www.avita.sk.
2. Pokiaľ nie je v tomto dokumente uvedené inak majú pojmy tu používané rovnaký význam ako vo VOP.

Čl. II Zodpovednosť za vady a záruka

1. Záručná doba na dodávaný Tovar je 24 mesiacov. Ak je na Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenému vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia Tovarú Objednávateľom.
2. Kupujúci je povinný bezodkladne po prijatí Objednávky skontrolovať dodaný Tovar, najmä či bol dodaný kompletný a nepoškodený.
3. Zodpovednosť za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, nevzniká, ak vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na Tovare po jeho prevzatí Kupujúcim, alebo vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich Predávajúci najmä:
 - a) stratou dokladu (pokladničného dokladu, faktúry) umožňujúceho identifikovať oprávnenosť uplatnenia nárokov z vád (zakúpenie Tovarú u Predávajúceho, trvanie záručnej doby),
 - b) neoznámením zjavných vád pri prevzatí Tovarú/poškodený obal,
 - c) uplynutím záručnej doby Tovarú,
 - d) mechanickým poškodením Tovarú,
 - e) poškodením Tovarú pri preprave vlastným dopravným prostriedkom,
 - f) používaním Tovarú v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - g) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o Tovar,
 - h) poškodením Tovarú používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, účelom jeho použitia ako aj v rozpore s platnými právnymi predpismi;
 - i) poškodením Tovarú z dôvodov Vyššej moci.

Čl. III Reklamácia

1. Kupujúci si môže uplatniť reklamáciu na adrese sídla Predávajúceho. Ak ide o vadu Tovarú, 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 Tovarú požadovať výmenu Tovarú, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovarú, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Kúpnu cenu alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady Tovarú vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu Tovarú, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tovarú alebo má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady Tovarú, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovarú Tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady Tovarú, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.
2. S ohľadom na rozhodnutie Kupujúceho, ktoré z práv podľa bodu 4 tohto článku si u Predávajúceho v rámci reklamácie uplatňuje určí Predávajúci spôsob vybavenia reklamácie:

- a) ihneď,
 - b) v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
 - c) v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tvaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie podľa ustanovenia § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamácia vybaví:
- a) ihneď,
 - b) 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 odstúpiť od Kúpnej zmluvy alebo má právo na výmenu Tvaru za nový Tvar.
4. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
5. Ak Kupujúci reklamáciu Tvaru 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 Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
6. Ak Kupujúci reklamáciu Tvaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu je Kupujúci oprávnený zaslať Tvar na odborné posúdenie. Ak je Tvar 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 odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu 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.
7. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Kupujúcemu 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 Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
8. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Práva zo zodpovednosti za záručné vady zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí Tvaru; inak práva zaniknú. Pokiaľ je vadu Tvaru odstrániteľná, a nedôjde k inej dohode bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:
- a) Predávajúci vadu odstráni, a to bez zbytočného odkladu,
 - b) Predávajúci vadný Tvar vymení za nový.
10. Pokiaľ ide o vadu Tvaru, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby mohol byť Tvar riadne užívaný ako bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tvaru, alebo má právo od Kúpnej 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 väd Tvar riadne užívať.
11. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedeného Kupujúcim. Reklamácie sa vybavujú výhradne na adrese sídla Predávajúceho.
12. Reklamácia musí byť podaná písomne (pošta, kuriér), emailom alebo vyplnením a odoslaním [Reklamačného formuláru](#). Za účelom urýchlenia vybavenia reklamácie môže Kupujúci zaslať fotodokumentáciu reklamovanej vady Tvaru spolu s uplatnením reklamácie, ak je to potrebné vzhľadom na charakter vady.
13. V situácii, keď je Tvar potrebné zaslať Predávajúcemu, koná Kupujúci tak, aby bol Tvar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tvar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu Tvaru.
14. V prípade, že je reklamovaný Tvar doručený Slovenskou poštou, a.s. alebo kuriérskou spoločnosťou, Predávajúci tento Tvar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriérskej spoločnosti alebo poštového doručovateľa.
15. Náklady spojené s reklamačným konaním:

- a) v prípade oprávnenej reklamácie Tovarú nesie všetky náklady s tým spojené Predávajúci,
 - b) v prípade neoprávnenej reklamácie Tovarú je Predávajúci oprávnený požadovať náhradu všetkých preukázateľne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s ňou v rozsahu podľa platných právnych predpisov.
16. Reklamáciu za prípadné nedodanie Tovarú vinou prepravcu alebo poškodenie Tovarú zavinené prepravcom je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u prepravcu. Poškodený Tovar Kupujúci od prepravcu neprevezme a poškodenie Tovarú Kupujúci zaznačí do dokladu o prevzatí Tovarú.
17. Reklamácie mechanického poškodenia Tovarú zapríčineného prepravou, prevzatie ktorého bez väd potvrdil Kupujúci pracovníkovi prepravcu, nebudú Predávajúcim uznané ako oprávnené a plnenie z takejto reklamácie nebude Kupujúcemu poskytnuté.

Čl. IV. Rozhodovanie sporov

1. Akékoľvek spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou sa budú snažiť prednostne riešiť mimosúdnu cestou, a to vzájomnou dohodou.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že sa vzájomné spory zmluvných strán vzniknuté v súvislosti s plnením záväzkov podľa Kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou nevyriešia mimosúdnu cestou, môže ktorákoľvek zo zmluvných strán podať návrh na vyriešenie sporu na miestne a vecne príslušnom súde v Slovenskej republike.
3. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom má rovnako právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Ak Predávajúci na žiadosť Kupujúceho odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania má Kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu orgánu alternatívneho riešenia sporov podľa Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, práva a povinnosti Kupujúceho a Predávajúceho ako aj spôsob a podmienky alternatívneho riešenia sporov upravuje Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu je spotrebiteľ oprávnený podať aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je prístupná na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.

Čl. V. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok ako súčasť VOP nadobúda platnosť a účinnosť ku dňu nadobudnutia platnosti a účinnosti VOP.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku. Povinnosť oznámenia zmeny reklamačného poriadku sa považuje za splnenú jeho zverejnením Webvom sídle Elektronického obchodu Predávajúceho.