

Reklamačný poriadok internetového obchodu HE & SHE

upravujúci reklamačné podmienky medzi prevádzkovateľom / predávajúcim a objednávateľom / kupujúcim (ďalej len "RP")

Úvodné ustanovenia.

1. Prevádzkovateľom (predávajúcim) v internetovom obchode HE & SHE je obchodná spoločnosť HE & SHE s.r.o., J. Kráľa 362/9, Nová Dubnica, 018 51. Miestom podnikania predávajúceho je Mierové námestie 5A, Trenčín.
2. Objednávateľom (kupujúcim) v internetovom obchode je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá odošle elektronický formulár s objednávkou tovaru (produktu/ov alebo služby/žieb).
3. Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi prevádzkovateľom a objednávateľom, pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa správnosti a kvality tovaru a služieb poskytovaných prevádzkovateľom.
4. Reklamáciou na účely tohto reklamačného poriadku sa rozumie objednávateľom uplatnené právo zo zodpovednosti za vady tovaru alebo služieb poskytovaných objednávateľom, ktorým sa požaduje určitá náprava, alebo náhrada za chybné plnenie, resp. neplnenie predmetu zmluvy.

Postup vybavovania reklamácií.

1. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od 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 vec riadne užívať.
6. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

7. V zmysle tohto RP, môže oprávnená osoba uplatniť reklamáciu osobne, písomne, alebo elektronickou poštou v lehote 24 mesiacov od kúpy tovaru.

8. Z reklamácie musí byť zrejmé najmä:

- kto reklamáciu podáva (meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu),
- predmet reklamácie, prípadne čoho sa objednávateľ domáha,
- komu je reklamácia adresovaná,
- dátum podania reklamácie,
- podpis objednávateľa alebo podpis Oprávnenej osoby spolu s plnomocenstvom.

9. V prípade podania reklamácie elektronickou poštou, faxom alebo písomne Oprávnenou osobou v mene objednávateľa musí byť k reklamácii priložené plnomocenstvo na zastupovanie objednávateľa vo veci reklamácie.

10. Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci vydá kupujúcemu o vybavení reklamácie 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.

11. Uplatnením reklamácie sa rozumie deň uplatnenia reklamácie objednávateľom. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje:

- pri poštových zásielkach – deň doručenia reklamácie do podateľne sídla objednávateľa)
- pri osobnom doručení – dátum na kópii reklamácie, ktorým potvrdí objednávateľ doručenie
- pri doručení elektronickou poštou – deň doručenia elektronickej poštovej správy na adresu elektronickej pošty objednávateľa.

12. Ak skupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu, na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

13. Ak kupujúci 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 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.

14. Ak kupujúci 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 kupujúci 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 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.

15. Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, akým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že došlo k porušeniu jeho práv.

16. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len "návrh") subjektu alternatívneho riešenia sporov ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo, prípadne na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

17. Návrh podáva kupujúci na príslušný orgán riešenia alternatívnych sporov. Orgánom alternatívneho riešenia sporov sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Takýto návrh možno podať v listinnej forme, elektronickej forme alebo ústne prostredníctvom zápisnice. Návrh má obsahovať meno a priezvisko spotrebiteľa, jeho adresu, elektronický kontakt, telefonický kontakt, presné označenie predávajúceho, úplný zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností, označenie čoho sa spotrebiteľ domáha, dátum kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu vrátane dokladov súvisiacich so sporom.

18. Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu subjektu alternatívneho riešenia sporov, subjekt oznámi obom stranám začatie alternatívneho riešenia sporu. Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov. Bližší postup alternatívneho riešenia sporov upravuje Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

19. Ostatné právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky