

Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa zákona č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, všetko v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva Kupujúceho zo zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).

1.2. Predávajúci je fyzická osoba oprávnená predávať tovar na základe živnostenského oprávnenia.

Bc. Lucia Švecová - Linnéa

Registrovaný: OU-ZH-OZP-2015/012014-2

č.živnost.reg. 680 - 19566

IČO: 50059751

DIČ: 1086626761

info@linnea.sk

1.3. Kupujúci je fyzická alebo právnická osoba, ktorá svojou objednávkou vstúpila do obchodného vzťahu s Predávajúcim.

2. Záručné podmienky

2.1. Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.

2.2. Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru Kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodbornej montáže, neodbornej manipulácii s tovarom alebo akéhokolvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa predchádzajúceho bodu bezplatné.

2.3. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom.

2.4. Niektoré druhy tovaru predávané prostredníctvom internetového obchodu linnea.sk majú vysoko módnny charakter. Sú určené pre krátkodobé nosenie v nenáročných podmienkach. Z tohto dôvodu môže vzniknúť rýchle opotrebenie materiálov. Životnosť týchto modelov je obmedzená a môže byť kratšia ako poskytovaná záručná doba. Predajca nezodpovedá za chyby spôsobené opotrebením tohto tovaru a Kupujúci nemá právo na uplatnenie reklamácie.

2.5. Niektoré druhy tovarov obsahujú ozdobné kamienky. Tieto sa môžu pri opakovanej mechanickej záťaži uvoľňovať. Predajca nezodpovedá za takto spôsobené chyby a Kupujúci nemá právo na uplatnenie reklamácie.

2.6. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

3. Vybavenie reklamácie

3.1. Pre uplatnenie reklamácie tovaru je Kupujúci povinný spolu s chybným tovarom zaslať Predávajúcemu aj podpísanú žiadosť o reklamáciu, ktorá obsahuje popis chyby. Pre uznanie reklamácie je nutné zaslať kópiu dokladu o kúpe, na základe ktorého bol tovar nadobudnutý. Doklad o kúpe slúži ako záručný doklad. Reklamovaný tovar musí byť kompletný, s príslušenstvom, s návodom, pokiaľ možno v originálnom obale.

3.2. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie chyby Tovar u opravy uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom doklade.

3.3. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí chyby tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou elektronickej pošty a zároveň kupujúcemu doručí e-mailom alebo doporučenou poštou písomný doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.4. Predávajúci rozhodne o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

3.5. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov: a) odovzdaním opraveného tovaru, b) výmenou tovar, c) vrátením kúpnej ceny tovaru, d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

3.6. V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tovar a označí zásielku príslušnými symbolmi.

3.7. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Odporúčame vám zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme.

3.8. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, telefonátom, resp. doporučeného listu a uvedie lehotu pre vyzdvihnutie reklamovaného tovaru alebo zašle Kupujúcemu tovar na adresu.

3.9. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej manipulácii s Tovarom.

3.10. V prípade, že Kupujúci nebude spokojný s tým, ako mu Predávajúci vybavil reklamáciu, alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na

Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak na túto žiadosť Predávajúci do 30 dní od dňa odoslania neodpovie alebo na ňu odpovie zamietavo, Kupujúci môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov (ARS). Tento návrh podá príslušnému subjektu, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia.

4. Záverečné ustanovenia

4.1. V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.

4.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 14.3.2016. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.

V prípade, že si želáte tovar reklamovať, kontaktujte nás:

Bc. Lucia Švecová – Linnéa, Svätokrížske námestie 6, 965 01 Žiar nad Hronom

alebo

info@linnea.sk

Záruka

Záručná doba na tovar je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohoto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína bežať záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.

Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

V Žiari nad Hronom, 14.03.2016

Bc.Lucia Švecová – Linnéa