

Reklamačný poriadok

internetovej stránky

www.chcemtake.sk

(ďalej len „Reklamačný poriadok“)

Článok I.

Základné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom 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“), 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zmluve uzavretej na diaľku“), ako aj ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na podmienky uplatnenia nárokov z väd tovaru zakúpeného na základe kúpnej zmluvy uzavretej prostredníctvom internetovej stránky www.chcemtake.sk medzi spoločnosťou ZIMNYKOVAL, s.r.o., so sídlom Záhradnícka 4, 811 08 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 293 818, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 111103/B, tel. č. +421 910 978 789, kontaktná e-mailová adresa: reklamacie@chcemtake.sk (ďalej len „Predávajúci“) a spotrebiteľom - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej len „Kupujúci“) podľa Všeobecných obchodných podmienkach internetového obchodu www.chcemtake.sk (ďalej len "zmluva").
3. Ak je druhou zmluvnou stranou kúpnej zmluvy uzavretej s Predávajúcom fyzická alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, teda nie je spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa, zodpovednosť Predávajúceho za vady sa riadi výhradne príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších.

Článok II.

Zodpovednosť za vady tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe, ktorá je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim.

2. Záručná doba pre kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle článku I ods. 3 prvá veta je 12 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
3. Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia reklamácie tovaru do doby, kedy je Kupujúci povinný po vybavení reklamácie (opravy) tovar prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový alebo k výmene súčiastky, na ktorú je poskytnutá záruka, začína plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru (príp. od prevzatia tovaru s novou súčiastkou).
4. Právo zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili u Predávajúceho v záručnej dobe.
5. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí Kupujúcim. Pri použitom tovare predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli použitím, opotrebením, alebo nesprávnou manipuláciou tovaru. Pri tovare predanom za nižšiu cenu Predávajúco nezodpovedá za vadu, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena.
6. Ak tovar vykazuje zjavné chyby, najmä ak je zjavné, že tovar bol prepravou poškodený alebo pri prevzatí tovaru Kupujúci zistí, že obal tovaru je poškodený, je Kupujúci oprávnený tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia alebo na vrátenie kúpnej ceny predávajúcim.
7. V prípade, ak sa po prevzatí tovaru Kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby tovaru, môže Kupujúci uplatniť u Predávajúceho svoju reklamáciu.
8. Ak ide o vadu tovaru, 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 požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
9. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
10. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru.
11. Predávajúci týmto poučil Kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka (ods. 7-9 tohto článku) tak, že umiestnil tento Reklamačný poriadok na internetovej stránke Predávajúceho www.chcemtace.sk a Kupujúci mal možnosť si ho prečítať pred odoslaním objednávky, resp. pred uzatvorením zmluvy.

Článok III.
Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady
(Reklamácia)

1. Kupujúci si uplatňuje reklamáciu zaslaním vadného tovaru na adresu sídla Predávajúceho spolu s dokladom potvrdzujúcim kúpu tovaru (faktúra), prípadne aj iným dokladom obdržaným pri kúpe tovaru a vyplneným reklamačným listom, ktorý nájde **TU**. Tovar musí byť zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na jeho prepravu. V prípade prepravy krehkého tovaru, Predávajúci odporúča označiť zásielku príslušnými symbolmi.
2. Predávajúci prevezme tovar od kuriéra alebo poštového doručovateľa a skontroluje zásielku a priloženú dokumentáciu (faktúru, reklamačný list, obal). Lehota na vybavenie reklamácie začína Predáváčemu plynúť dňom prijatia zásielky s reklamovaným tovarom Predáváčim.
3. Predávajúci zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na vybavenie reklamácie v súlade s príslušnými ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie Kupujúceho o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote.
4. Predávajúci vydá Kupujúcemu potvrdenie o prijatí reklamácie, ktoré zašle Kupujúcemu prostredníctvom e-mailu, alebo doporučeného listu.
5. Nárok na uplatnenie záruky zaniká, t.j. záruka sa nevzťahuje najmä na vady tovaru, ktoré vznikli zavinením Kupujúceho, najmä ak vady alebo poškodenia tovaru vznikli:
 - preukázateľne nesprávnym používaním tovaru v rozpore s návodom na používanie alebo iným nesprávnym konaním užívateľa,
 - mechanickým poškodením tovaru (napr. pádom, rozbitím, poškodením vonkajšieho obalu/krytu tovaru a pod.),
 - preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
 - bežným opotrebením tovaru,
 - používaním tovaru na účel iný, než na ktorý je tovar určený
 - skladovaním tovaru v nevhodných podmienkach
 - následkom živelných katastrof
6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je Predávajúci povinný reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci rovnaké práva, ako by išlo o vadu tovaru, ktorú nie je možné odstrániť, a teda právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od Zmluvy). V prípade reklamácie tovaru uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V takom prípade Predávajúci poskytne Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. V prípade, ak Predávajúci zamietne Kupujúcemu reklamáciu uplatnenú po 12

mesiacoch od kúpy tovaru, uvedie v doklade o vybavení reklamácie, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie.

7. O riadnom vybavení reklamácie Predávajúci informuje Kupujúceho telefonicky, sms, e-mailom, doporučeným listom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim a opravený, resp. vymenený tovar spolu s reklamačným protokolom doručí na adresu uvedenú Kupujúcim formou doporučenej zásielky.
8. Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na reklamacie@chcemtake.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Ak Predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, tel. č. 02/58272 159 – internetový obchod, reklamácie súvisiace s nákupom cez internet, práva cestujúcich v leteckej doprave alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky podľa zákona č. 391/2015 Z.z o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „Zákon o ARSS“). Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR: <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>. Kupujúci môže podať návrh spôsobom určeným podľa §12 Zákona o ARSS. Kupujúci môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná online na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
9. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len Kupujúco – fyzická osoba, ktorý pri uzatváraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Kupujúcim a Predávajúcim, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od Kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, ktorý však nesmie presiahnuť sumu 5,- EUR s DPH.

Článok IV. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia na internetovej stránke Predávajúceho www.chcemtake.sk.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku, pričom povinnosť písomného oznámenia takejto zmeny je splnená umiestnením Reklamačného poriadku na internetovej stránke Predávajúceho www.chcemtake.sk.

3. Uverejnením tohto Reklamačného poriadku na internetovej stránke www.chcemtake.sk je splnená povinnosť Predávajúceho umiestniť Reklamačný poriadok na viditeľnom mieste dostupnom Kupujúcemu – spotrebiteľovi.
4. Týmto reklamačným poriadkom sa riadi zmluvný vzťah medzi Predávajúcim a Kupujúcim vyplývajúci so Zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a Kupujúcim na internetovej stránke www.chcemtake.sk.

Tento reklamačný poriadok vstupuje do platnosti dňa 1. 3. 2018.