

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre internetový obchod www.kocikysnov.sk

Predávajúci: Baby Webstore s.r.o.

Sídlo: Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava – mestská časť Rača

IČO: 56 039 522

IČ DPH: SK2122171854

Register: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 175964/B

Článok I. – Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.kocikysnov.sk, prevádzkovaného spoločnosťou Baby Webstore s.r.o. (ďalej len „predávajúci“).
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na spotrebiteľské kúpne zmluvy, pri ktorých kupujúci vystupuje ako spotrebiteľ, teda fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
3. Práva a povinnosti predávajúceho a spotrebiteľa sa riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
4. Tento reklamačný poriadok neobmedzuje ani nevylučuje práva spotrebiteľa priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi.
5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady podľa tohto reklamačného poriadku je odlišné od práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku bez uvedenia dôvodu. Podmienky odstúpenia od zmluvy sa riadia príslušnými obchodnými podmienkami a platnými právnymi predpismi.

Článok II. – Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.
2. Pri použitej veci sa predávajúci a spotrebiteľ môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti za vady, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.
3. Ak sa vada prejaví v dobe zodpovednosti za vady, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania, pokiaľ sa nepreukáže opak alebo ak tento predpoklad nie je nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
4. Po prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady sa takto predĺži len raz bez ohľadu na počet opráv veci.
5. Predávajúci zodpovedá aj za vadu spôsobenú nesprávnou montážou alebo inštaláciou, ak montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a vykonal ju predávajúci alebo osoba na jeho zodpovednosť, alebo ak spotrebiteľ vykonal montáž nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu poskytnutého predávajúcim.
6. Za vadu použitej veci sa nepovažuje vada vzniknutá používaním a bežným opotrebovaním, ktoré možno dôvodne očakávať vzhľadom na mieru jej predchádzajúceho používania.
7. Predávajúci nezodpovedá za poškodenie, ktoré vzniklo po dodaní veci v dôsledku konania spotrebiteľa alebo tretej osoby, najmä nesprávnym používaním v rozpore s návodom, mechanickým poškodením, neodborným zásahom alebo zanedbaním údržby, ak predávajúci preukáže, že takáto okolnosť je príčinou vytknutej vady. Tým nie sú dotknuté pravidlá o dôkaznom bremene podľa Občianskeho zákonníka.

Článok III. – Vytknutie vady pri nákupe cez internet

1. Spotrebiteľ môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len vtedy, ak vadu vytkne do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia príslušnej doby zodpovednosti za vady.
2. Vadu možno vytknúť prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci spotrebiteľa oboznámil, prípadne osobne v prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je to vzhľadom na predávaný sortiment možné.
3. Osobným reklamačným miestom predávajúceho je Baby Webstore, Nánanská cesta 36, 943 01 Štúrovo.
4. Ak spotrebiteľ vytkne vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprie prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň jej odopretia.
5. Spotrebiteľ pri vytknutí vady uvedie údaje umožňujúce identifikovať spotrebiteľa, tovar a nákup, opíše vytknutú vadu a podľa okolností uvedie požadovaný spôsob odstránenia vady. Predloženie pokladničného dokladu alebo faktúry nie je jediným prípustným spôsobom preukázania kúpy; nákup možno preukázať aj iným hodnoverným spôsobom.
6. Ak je na posúdenie alebo odstránenie vady potrebné fyzické preskúmanie tovaru, spotrebiteľ tovar predávajúcemu odovzdá alebo sprístupní v primeranej súčinnosti. Náklady prevzatia veci na účely opravy alebo výmeny znáša predávajúci v rozsahu ustanovenom zákonom.

Článok IV. – Potvrdenie o vytknutí vady a lehota

1. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady.
2. V potvrdení predávajúci uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Oznámená lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
3. Dôkazné bremeno o existencii objektívneho dôvodu odôvodňujúceho dlhšiu lehotu nesie predávajúci.

Článok V. – Oprava alebo výmena veci

1. Ak predávajúci zodpovedá za vadu, spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci.
2. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s prihliadnutím najmä na hodnotu veci bez vady, závažnosť vady a na to, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti.
3. Predávajúci pred odstránením vady informuje spotrebiteľa o práve vybrať si medzi opravou a výmenou a o predĺžení doby zodpovednosti za vady po prvom odstránení vady opravou.
4. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
5. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po vytknutí vady, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi. Lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní, okrem prípadu objektívneho dôvodu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
6. Na účely opravy alebo výmeny spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
7. Predávajúci dodá opravenú alebo náhradnú vec spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu spotrebiteľ dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.
8. Ak oprava alebo výmena vyžaduje odstránenie veci, ktorá bola pred prejavom vady nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom, predávajúci zabezpečí jej odstránenie a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci, prípadne sa so spotrebiteľom dohodne na inom zákonom prípustnom postupe.

Článok VI. – Primeraná zľava a odstúpenie od zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak nastane niektorý zo zákonných dôvodov, najmä ak predávajúci vec neopravil ani nevymenil alebo tak neurobil v súlade so zákonom; predávajúci odmietol odstrániť vadu; vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene; vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy; alebo predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi.
2. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu medzi hodnotou predanej veci a hodnotou, ktorú by vec mala, ak by bola bez vady.
3. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno o týchto skutočnostiach nesie predávajúci.
4. Po odstúpení od zmluvy spotrebiteľ vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho.
5. Predávajúci vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že spotrebiteľ vec predávajúcemu zaslal, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
6. Kúpna cena alebo zľava sa uhradí rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri zaplatení, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom. Náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

Článok VII. – Odmietnutie zodpovednosti za vadu

1. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vytknutú vadu, dôvody odmietnutia písomne oznámi spotrebiteľovi.
2. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vadu vytknúť opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa zákonná dvojmesačná lehota od zistenia vady nevzťahuje.
3. Právo spotrebiteľa na náhradu účelne vynaložených nákladov súvisiacich s vytknutím vady a uplatnením práv zo zodpovednosti za vady sa riadi Občianskym zákonníkom.

Článok VIII. – Spotrebiteľská záruka

1. Ak výrobca alebo predávajúci poskytne spotrebiteľskú záruku nad rámec zákonných práv zo zodpovednosti za vady, podmienky tejto záruky sa riadia záručným listom alebo súvisiacou reklamou a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.
2. Spotrebiteľská záruka neobmedzuje zákonné práva spotrebiteľa zo zodpovednosti predávajúceho za vady.

Článok IX. – Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

1. Ak medzi spotrebiteľom a predávajúcim vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo sa spotrebiteľ domnieva, že predávajúci porušil jeho iné práva, spotrebiteľ má právo podať predávajúcemu žiadosť o nápravu.
2. Ak predávajúci odpovie na žiadosť o nápravu zamietavo, informuje spotrebiteľa na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.
3. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
4. Pre spory, ktoré nepatria do pôsobnosti iného osobitného orgánu alternatívneho riešenia sporov, je orgánom alternatívneho riešenia sporov Slovenská obchodná inšpekcia. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa obrátiť sa na iný príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov alebo na súd.

Článok X. – Ochrana osobných údajov

1. Osobné údaje poskytnuté spotrebiteľom pri vytknutí vady predávajúci spracúva v rozsahu potrebnom na prijatie, posúdenie a vybavenie reklamácie, splnenie zákonných povinností a ochranu právnych nárokov.
2. Podrobnosti o spracúvaní osobných údajov sú uvedené v zásadách ochrany osobných údajov predávajúceho.

Článok XI. – Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok sa vykladá a uplatňuje v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky účinnými v čase vzniku príslušného právneho vzťahu.
2. Ak by bolo niektoré ustanovenie tohto reklamačného poriadku v rozpore s kogentným ustanovením právneho predpisu, použije sa príslušné ustanovenie právneho predpisu.
3. Právne vzťahy a nároky zo zmlúv uzatvorených v období, pre ktoré zákon ustanovuje osobitné prechodné pravidlá, sa posudzujú podľa príslušných prechodných ustanovení platných právnych predpisov.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 17. 07. 2024.