

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Základné ustanovenia

1.1. Nezisková organizácia Dorka Bags, n.o., so sídlom na adrese Hemerkova 1318/28, 040 23 Košice – Sídliisko KVP, zapísaná registri mimovládnych neziskových organizácií vedenom Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky pod registračným číslom: OVVS/4/2020, IČO: 52 972 178, DIČ: 2121279600, (ďalej len „predávajúci“), je prevádzkovateľom internetového obchodu na adrese www.dorkabags.sk (ďalej len „internetový obchod“).

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný predávajúcim v súlade s ustanoveniami zákona 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku“), Zákona č. 40/1964 Občiansky zákonník v účinnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“) a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.

1.3. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho platných pre internetový obchod a zverejnených na internetovej stránke predávajúceho (ďalej len „VOP“). Použité pojmy majú v Reklamačnom poriadku rovnaký význam ako vo VOP. V prípade rozporu medzi ustanoveniami VOP a Reklamačným poriadkom majú prednosť ustanovenia Reklamačného poriadku.

1.4. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na tovar a na nároky z väd tovaru objednaného a/alebo zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu fyzickou osobou, ktorá sa na účely Zákona o ochrane spotrebiteľa považuje za spotrebiteľa.

1.5. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady tovaru pri tovare objednanom a/alebo zakúpenom prostredníctvom internetového obchodu osobou, ktorá sa pre potreby Zákona o ochrane spotrebiteľov nepovažuje za spotrebiteľa sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

1.6. Reklamačný poriadok obsahuje informácie o záruke, záručných lehotách, zodpovednosti za vady tovaru, nárokoch zo zodpovednosti za vady tovaru, postupe pri uplatnení a vybavovaní reklamácie, postupe pri vybavovaní sťažnosti a podnetov spotrebiteľov a vykonaní záručných opráv tovaru objednaného a/alebo zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu.

2. Zodpovednosť za vady tovaru

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí spotrebiteľom. Pri použitom tovare nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o tovar, ktoré sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka). Predávajúci nezodpovedá ani za vady tovaru, na ktoré bol spotrebiteľ pri uzatváraní kúpnej zmluvy upozornený.

2.2. Práva a povinnosti zmluvných strán zo zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru sa riadia ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, ako aj príslušnými ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa.

3. Záruka a záručná doba

3.1. Záručná doba na tovar je 24 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitý tovar, spotrebiteľ a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

3.2. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

3.3. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru spotrebiteľom.

3.4. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitý tovar, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru spotrebiteľom alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a spotrebiteľ dohodli podľa bodu 3.1. Reklamačného poriadku.

3.5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

4. Nároky z väd tovaru

4.1. Za vadu tovaru sa nepovažuje zmena vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku:

- a) jeho opotrebenia,
- b) nesprávneho používania,
- c) nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania,
- d) prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený,
- e) akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

4.2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

4.3. Spotrebiteľ 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.

4.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

4.5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Rovnaké práva má spotrebiteľ, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

4.6. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

4.7. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý tovar má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

4.8. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady.

5. Postup pri uplatnení nárokov zo zodpovednosti vady - reklamácia

- 5.1. Spotrebiteľ je povinný uplatniť vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu tovaru zistil.
- 5.2. Vady tovaru uplatňuje spotrebiteľ u predávajúceho poštou na adrese Lomnická 30, 08001 Prešov, alebo e-mailom na adrese info@dorkabags.sk, prípadne na t.č. +421915977207
- 5.3. V prípade, že pri uplatnení väd tovaru nebude predávajúcemu doručený aj reklamovaný tovar, predávajúci nie je povinný pokračovať vo vybavovaní reklamácie, až do doby doručenia reklamovaného tovaru, čo neplatí v prípade, že spotrebiteľ reklamuje nedodanie tovaru.
- 5.4. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si len vady tovaru zakúpeného u predávajúceho prostredníctvom internetového obchodu.
- 5.5. Pri uplatnení väd tovaru je spotrebiteľ povinný preukázať, že tovar zakúpil u predávajúceho prostredníctvom internetového obchodu a predložiť zároveň doklad o kúpe, ktorý obdržal pri dodaní tovaru.
- 5.6. Spotrebiteľ je povinný za účelom riadneho vybavenia reklamácie uviesť svoje identifikačné údaje (meno, priezvisko), číslo objednávky, popis reklamovanej vady, telefónne číslo alebo emailovú adresu, kde je možné ho kontaktovať, číslo účtu, kde mu majú byť vrátené peňažné prostriedky, v prípade, že sa domáha vrátenia kúpnej ceny. Predávajúci nie je povinný pokračovať vo vybavovaní reklamáciu a túto včas vybaviť, ak to nie je možné v dôsledku neuvedenia údajov potrebných na vybavenie reklamácie zo strany spotrebiteľa.
- 5.7. Predmetom reklamácie budú vady, ktoré spotrebiteľ vytkol pri uplatnení reklamácie.
- 5.8. Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru sa považuje okamih doručenia tovaru, ktorý spotrebiteľ reklamuje spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom predávajúcemu.
- 5.9. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
- 5.12. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o prijatí reklamácie obsahuje najmä identifikáciu predávajúceho a spotrebiteľa, opis reklamovanej vady podľa spotrebiteľa, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje, dátum a miesto prijatia reklamácie a podpis pracovníka predávajúceho.

6. Vybavenie reklamácie

6.1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

6.2. Odborným posúdením sa rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv

6.3. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie.

6.5. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar 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 spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi 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.

6.7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim. Predávajúci informuje spotrebiteľa o vybavení reklamácie na e-mailovej adrese, ktorú uviedol spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie, v prípade, že to nebude možné, informuje ho iným spôsobom vzhľadom na kontaktné údaje spotrebiteľa, ktoré mu tento poskytol.

6.8. Reklamovaný tovar doručí predávajúci spotrebiteľovi na adresu uvedenú spotrebiteľom pri uplatnení reklamácie alebo v objednávke. V prípade, že si spotrebiteľ neprevezme tovar predávajúci má si v súvislosti s uskladnením tovaru nárok na zaplatenie skladného vo výške ... EUR denne alebo bude mať právo tovar predať. O tomto postupe musí predávajúci Spotrebiteľa vopred upozorniť a poskytnúť mu možnosť dohodnúť sa s predávajúcim na opätovnom doručení tovaru alebo jeho tovaru iným spôsobom. Náklady na opätovné doručenie tovaru znáša spotrebiteľ.

7. Výmena tovaru

7.1. V prípade, ak spotrebiteľ zistí, že tovar, ktorý si objednal, mu neseďí z dôvodu nevyhovujúcej veľkosti a/alebo farby tovaru, má právo vrátiť prevzatý tovar a požadovať jeho výmenu za tovar inej farby a/alebo veľkosti, resp. iný druh tovaru, maximálne do 14 dní od prevzatia tovaru spotrebiteľom. Náklady na zaslanie tovaru predávajúcemu znáša spotrebiteľ. V prípade, že výmena tovaru nie je možná z dôvodu, že to neumožňujú skladové zásoby predávajúceho platí domnienka, že spotrebiteľ odstúpil od kúpnej zmluvy a bude sa postupovať podľa ustanovení VOP o odstúpení od zmluvy spotrebiteľom.

7.2. O výmene tovaru je spotrebiteľ povinný informovať predávajúceho zaslaním e-mailu na adreinfo@dorkabags.sk Spolu s tovarom je spotrebiteľ povinný zaslať písomné oznámenie o dôvode výmeny a uviesť všetky údaje potrebné na identifikáciu spotrebiteľa a výmenu tovaru predávajúcim (identifikačné údaje, adresa, číslo účtu a pod.). Predávajúci vyzve spotrebiteľa telefonicky, prípadne e-mailom na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priloženie chýbajúcich požadovaných dokladov. Ak

spotrebiteľ ani v dodatočnej lehote nepredloží, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej výmeny a tovar bude vrátený spotrebiteľovi na adresu uvedenú pri vytvorení objednávky.

7.3. Predávajúci dodá vymenený tovar spotrebiteľovi najneskôr do 30 dní od dňa prevzatia tovaru s dokladmi o kúpe tovaru, ktorý sa má vymeniť.

7.4. Tovar, ktorý je predmetom výmeny musí byť úplný, nepoužitý a nepoškodený, inak spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Tovar nesmie javiť na sebe známky používania. Všetky štítky, cenovky a iné značenia tovaru musia byť na pôvodnom mieste a nesmú byť z tovaru odstránené, okrem prípadov odstránenia štítkov, cenoviek a iných označení tovaru potrebnom na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

Záverečné ustanovenia

8.1. Predávajúci je oprávnený kedykoľvek Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať. Zmenený Reklamačný poriadok je účinný dňom jeho zverejnenia na stránke predávajúceho. Práva a povinnosti predávajúceho a spotrebiteľa vzniknuté pred dňom nadobudnutia účinnosti nového znenia Reklamačného poriadku nie sú zmenou Reklamačného poriadku dotknuté.

8.2. Ak, by niektoré ustanovenia Reklamačného poriadku boli, alebo sa stali z akýchkoľvek dôvodov neplatné alebo neúčinné, nespôsobuje to neplatnosť alebo neúčinnosť ostatných častí Reklamačného poriadku.

8.3. Právne vzťahy medzi predávajúcim a spotrebiteľom, ktoré nie sú v Reklamačnom poriadku výslovne upravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.

8.4. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory medzi predávajúcim a spotrebiteľom budú riešiť predovšetkým mimosúdnou cestou. V takomto prípade predávajúci odporúča spotrebiteľovi obrátiť sa na zákaznícku linku predávajúceho na t.č. +421915977207, alebo kontaktovať predávajúceho mailom na adrese info@dorkabags.sk. Spotrebiteľ môže kontaktovať tiež subjekt mimosúdného riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo inú príslušnú oprávnenú právnickú osobu zapísanú v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky alebo riešiť ich prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č.2006/2004 a smernica 2009/22/ES, (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), ktoré je dostupná online na:

8.5. Reklamačný poriadok platí v znení uvedenom na internetovej stránke internetového obchodu www.dorkabags.sk v deň odoslania objednávky spotrebiteľom, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

8.6. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa

V Košiciach, dňa ...