

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## 1. Základné ustanovenia

1.1. Nezisková organizácia Dorka Bags, n.o., so sídlom na adrese Hemerkova 1318/28, 040 23 Košice – Sídlisko 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“ alebo „obchodník“), je prevádzkovateľom internetového obchodu na adrese [www.dorkabags.sk](http://www.dorkabags.sk) (ďalej len „internetový obchod“).

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný predávajúcim v súlade s ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), 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 osobu, 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 obchodníka za vady tovaru

2.1. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim a ktoré sa prejavia do **dvoch rokov** od dodania veci. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu predajnú cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia predajná cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci, zodpovedá obchodník za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (**záruka**).

2.2. Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa § 615 Občianskeho zákonníka alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.

2.3. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady ako v odsekoch 1 a 2 Reklamačného poriadku, nie však kratšej ako **jeden rok** od dodania veci.

2.4. Ak sa vada prejaví do uplynutia šiestich mesiacov od plnenia, považuje sa za vadu, ktorá existovala už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

## 3. Záruka a záručná doba

3.1. Dohodou účastníkov alebo jednostranným vyhlásením poskytovateľa záruky možno určiť zodpovednosť za vady podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon.

3.2. Poskytovateľ záruky vydá o dohode alebo o jednostrannom vyhlásení oprávnenej osobe písomné potvrdenie (ďalej len „záručný list“). Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov poskytovateľa záruky, jeho sídlo alebo miesto podnikania, označenie veci, na ktorú sa záruka vzťahuje, podmienky záruky a postup, ktorý musí oprávnená osoba dodržať, aby dosiahla plnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

#### 4. Nároky z väd tovaru

4.1 Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

4.2 Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplacením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim.

4.3 Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu **do dvoch mesiacov od zistenia vady**, najneskôr do uplynutia doby podľa § 619 ods. 1 až 3 Občianskeho zákonníka.

4.4 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevyklučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

#### 5. Postup pri uplatnení nárokov zo zodpovednosti vady - reklamácia

5.1. Vadu možno vytknúť v prevádzkarni obchodníka, u inej osoby, o ktorej obchodník oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania obchodníka alebo na inej adrese, o ktorej Obchodník oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.

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. Obchodník poskytne kupujúcemu písomné **potvrdenie o vytknutí vady** bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

5.4. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

5.5. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady **výmenou veci alebo opravou veci**. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný, alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

5.6. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné, alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.

5.7. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.

5.8. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci a nákladov, ktoré by obchodník i musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

5.9. Kupujúci má právo na **primeranú zľavu z kúpnej ceny** alebo môže **odstúpiť od kúpnej zmluvy** aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak

a) Obchodník vec neopravil ani nevymenil,

- b) Obchodník odmietol odstrániť vadu podľa bodu 5.5 Reklamačného poriadku
- c) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- e) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 1 písm. b) a c) tohto článku Reklamačného poriadku, sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť vadu.

Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa tohto bodu Reklamačného poriadku, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.

5.10. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

5.11. Obchodník po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci obchodníkovi alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

5.12. Obchodník vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.

Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

5.13. Kupujúci by nemal ďalej používať vec, na ktorej zistil vadu. Ak ide o chyby, ktoré sa vyskytnú po kúpe, treba ich vytknúť bez zbytočného odkladu od zistenia chyby, najneskôr do uplynutia záručnej doby. Po uplynutí záručnej doby právo na reklamáciu zanikne.

5.14. Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu. Nejde o vadu, pokiaľ z povahy predanej veci vyplýva, že jej životnosť je kratšia než záručná doba a keď pri obvyklom užívaní takej veci dôjde k jej celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

## 6. Výmena tovaru

6.1. 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.

6.2. O výmene tovaru je spotrebiteľ povinný informovať predávajúceho zaslaním e-mailu na adresu info@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 emailom 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.

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

6.4. Tovar, ktorý je predmetom výmeny musí byť úplný, nepoužitý a nepoškodený, inak spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého 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.

## 7. Závěrečné ustanovenia

7.1. Obchodník 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.

7.2. 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.

7.3. Právne vzťahy medzi predávajúcim a spotrebiteľom, ktoré nie sú v Reklamačnom poriadku výslovne upravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov.

7.4. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory medzi predávajúcim a spotrebiteľom budú riešiť predovšetkým mimosúdnu 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 mimosúdneho 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 sporoch 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:

<http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskýchsporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľskýchsporov.>)

7.5. 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.

7.6. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 11.11.2024.

V Košiciach, dňa 11.11.2024