

## Reklamačný poriadok obchodu – Pískacie tričká (e-shop)

### Všeobecné ustanovenia

1. Spoločnosť Piskacietricka.sk s. r. o., so sídlom: Košická 36, 821 08 Bratislava, Slovensko, IČO: 48 093 181, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 103524/B, tel. č.: tel. č.: +421 902 226 332 resp. pre objednávky +421 903 891 615, e-mail: [info@piskacietricka.sk](mailto:info@piskacietricka.sk), bankové spojenie – názov banky: Tatra Banka, SWIFT: TATRSKBX, IBAN: SK74 1100 0000 0029 4000 2339 (ďalej len „Predávajúci“) ako prevádzkovateľ internetového obchodu Pískacie tričká (<http://piskacietricka.sk>) vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s príslušnými ustanoveniami predpisov na ochranu spotrebiteľa. Účelom tohto reklamačného poriadku je informovať zákazníka - spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe reklamácie výrobkov zakúpených v obchode Pískacie tričká, vrátane poskytnutia údajov o tom, kde a ako možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Pomenovanie „Kupujúci“ označuje v tomto reklamačnom poriadku spotrebiteľa, ktorým je osoba, ktorá si zakúpila od Predávajúceho v obchode Pískacie tričká tovar (ďalej len „Tovar“).
3. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Predávajúceho: <http://piskacietricka.sk>
4. Kupujúci má možnosť oboznámiť sa s reklamačným poriadkom pred objednaním, resp. kúpou Tvaru, pričom uzatvorením kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim sa súčasťou tohto zmluvného vzťahu stanú aj ustanovenia uvedené v tomto reklamačnom poriadku, ak ďalej nie je uvedené inak.
5. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výhradne na predaj Tvaru Kupujúcim, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov; v prípadoch, kde Kupujúci nie je spotrebiteľom sa uplatnia príslušné ustanovenia právneho poriadku, ktorý je rozhodným pre daný právny vzťah.
6. V prípade rozporu medzi podmienkami záruky vyznačenými v záručnom liste Tvaru a ustanoveniami tohto reklamačného poriadku majú ustanovenia uvedené v záručnom liste Tvaru prednosť pred ustanoveniami reklamačného poriadku. V prípadoch, kde to povaha objednaného/zakúpeného Tvaru umožňuje, vydá Predávajúci Kupujúcemu namiesto záručného listu doklad o kúpe Tvaru.

### Zodpovednosť za vady a práva vyplývajúce zo záruky

7. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri prevzatí Kupujúcim.
8. Pri použití Tovare Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté použitím alebo opotrebením Tvaru. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá Predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
9. Ak nejde o použitý Tovar, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tvaru v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby je 24 mesiacov. Ak je na predávanom Tovare, jeho obale alebo pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitý Tovar je dĺžka trvania záručnej doby 12 mesiacov.
10. Záručná doba začína plynúť od prevzatia Tvaru Kupujúcim.
11. Záruka sa nevzťahuje na:
  - 11.1. vady a poškodenia Tvaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného poškodenia;
  - 11.2. vady a poškodenia Tvaru spôsobené znečistením Tvaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby;
  - 11.3. vady a poškodenia Tvaru spôsobené používaním Tvaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia

- 11.4. vady a poškodenia Tvaru spôsobené v dôsledku živeľnej udalosti;
- 11.5. vady a poškodenia Tvaru spôsobené násilným poškodením Tvaru;
- 11.6. vady a poškodenia Tvaru spôsobené nedodrzaním zásad používania Tvaru;
- 11.7. Tvar, u ktorého vypršala záručná doba;
- 11.8. vady a poškodenia Tvaru spôsobené použitím iných súčastí - komponentov, než súčastí - komponentov odporúčaných výrobcom, dodávateľom alebo Predávajúcim, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, dodávateľom alebo Predávajúcim;
- 11.9. vady a poškodenia Tvaru, ktoré si Kupujúci spôsobil sám.


### **Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia)**

12. Práva zo zodpovednosti za vady Tvaru sa uplatňujú u Predávajúceho prostredníctvom poštovej/kuriérskej zásielky zaslanej na adresu: Piskacietricka.sk s. r. o., so sídlom: Košická 36, 821 08 Bratislava, Slovenská republika. Pred zaslaním poštovej/kuriérskej zásielky je Kupujúci povinný zaslať Predávajúcemu e-mailom alebo listom správu o tom, že si plánuje uplatniť práva zo zodpovednosti za vady a opísať zistené nedostatky Tvaru.
13. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná určená osoba poučí Kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu, a to buď telefonicky alebo formou e-mailu; na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z týchto práv Kupujúci uplatňuje, určí Predávajúci spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu Tvaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tvaru za nový výrobok.
14. Reklamačné konanie môže byť začaté za predpokladu, že Kupujúci doručí Predávajúcemu reklamovaný Tvar. Reklamovaný Tvar musí byť vyčistený a hygienicky nezávadný. Predávajúci je oprávnený odmietnuť prevziať reklamovaný Tvar, resp. začať reklamačné konanie v prípade, ak reklamovaný Tvar nebude spĺňať zásady všeobecnej hygieny. Reklamáciu je vhodné uplatniť bez zbytočného odkladu, najlepšie ihneď po tom, čo sa vada Tvaru objavila. Prípadné oneskorenie pri pokračujúcom užívaní Tvaru môže spôsobiť prehĺbenie vady Tvaru, ktoré môže ďalej viesť až k celkovému znehodnoteniu Tvaru, čo môže byť dôvodom na zamietnutie reklamácie.
15. Tvar zakúpený Kupujúcim prostredníctvom internetového obchodu Piskacie trička (<http://piskacietricka.sk>) je možné reklamovať prostredníctvom poštovej/kuriérskej zásielky zaslanej na adresu: Piskacietricka.sk s. r. o., so sídlom: Košická 36, 821 08 Bratislava, Slovenská republika. Balík musí byť označený viditeľne slovom „REKLAMÁCIA“ a obsahovať: reklamovaný Tvar (vrátane kompletného príslušenstva), kópiu dokladu o kúpe Tvaru, záručný list (ak bol Kupujúcemu vydaný), list presne popisujúci vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj dostatočné kontaktné údaje Kupujúceho (najmä spiatočnú adresu, telefónne číslo, e-mailovú adresu). Predávajúci zašle Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď po obdržaní úplnej reklamácie, a to vo forme zaslania e-mailu na adresu Kupujúceho uvedenú v reklamacii; v prípade, ak Kupujúci nemá zriadenú e-mailovú adresu, zašle Predávajúci potvrdenie o uplatnení reklamácie na spiatočnú korešpondenčnú adresu uvedenú v reklamacii; 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 Kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
16. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať Kupujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
17. Reklamačné konanie nie je možné začať v prípadoch, ak Kupujúci nepreukáže, že Tvar zakúpil od Predávajúceho, t.j. nepredloží kópiu dokladu o kúpe Tvaru, resp. záručný list (ak bol Kupujúcim vydaný).

### **Spôsob vybavenia reklamácie**

18. Vybavením reklamácie sa rozumie: ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného Tvaru, výmenou Tvaru, vrátením kúpnej ceny Tvaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny Tvaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
19. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená; Predávajúci zabezpečí odstránenie vady Tvaru bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
20. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tvar za bezvadný.
21. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že Tvar má vadu, ktorá je neodstrániteľná a ktorá bráni tomu, aby sa Tvar mohol riadne užívať ako Tvar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tvaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
22. Tie isté práva ako sú uvedené v predchádzajúcom odseku má Kupujúci, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po druhej oprave Tvar riadne užívať. Tie isté práva ako sú uvedené v predchádzajúcom odseku má Kupujúci aj v prípade, že Tvar má súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
23. Ak Kupujúci reklamáciu Tvaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy Tvaru a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je reklamovaný Tvar 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 Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu Tvaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie Tvaru všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu Tvaru nemožno zamietnuť.
24. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Kupujúceho na náhradu škody podľa príslušných právnych predpisov o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

### **Záverečné ustanovenia**

25. Tento reklamačný poriadok platí na zmluvný vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim v znení účinnom v deň kúpy Tvaru od Predávajúceho Kupujúcim.
26. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku. Povinnosť oznámenia zmeny reklamačného poriadku je splnená umiestnením na internetovej stránke <http://piskacietricka.sk> a v tlačenej podobe v prevádzke Predávajúceho, pričom zmenené ustanovenia reklamačného poriadku sa neuplatnia na právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktoré vznikli pred zverejnením upraveného znenia reklamačného poriadku na internetovej stránke <http://piskacietricka.sk> a v tlačenej podobe v prevádzke Predávajúceho.
27. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa  a plne nahrádza akékoľvek predchádzajúce znenie reklamačného poriadku.

V Bratislave, dňa [●]

**Piskacietricka.sk s. r. o.**  
Mgr. Marian Németh  
konateľ