

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Internetového obchodu www.zivana.org

I. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej iba „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 v platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení. A upravuje právny vzťah medzi Predávajúcim, ktorým je:

1.2. Predávajúcim je spoločnosť

Obchodné meno: Mgr. Monika Stloukalová

Miesto podnikania: 01841 Dubnica nad Váhom, Palárikova 1147/19, Slovenská republika

Zapísaná v registri Okresný úrad Trenčín, Číslo živnostenského registra: 350-38916

IČO: 50491113

DIČ: 1122468490

IČ DPH: SK1122468490

Bankový účet: SK0475000000004023865718

(ďalej aj „**Predávajúci**“) a každou osobou, ktorá je Kupujúcim tovaru, alebo služieb ponúkaného Predávajúcim na Webovom sídle Predávajúceho, a ktorá vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ustanovení Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na Webovom sídle Predávajúceho, tohto Reklamačného poriadku a príslušných zákonov definujúcich spotrebiteľa, v zmysle platnej legislatívy Slovenskej republiky, najmä zákonov: Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho v platnom znení, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v platnom znení

1.3. Emailový kontakt a telefonický kontakt na Predávajúceho je:

Email: eshop@zivana.org

Tel. č.: +421904970037

1.4. Adresa k zasielaniu písomností, reklamácií, odstúpení od zmlúv a.i. je:

Mgr. Monika Stloukalová - www.zivana.org, A.Kmeťa 359/3, 018 41 Dubnica nad Váhom, Slovenská republika

1.5. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ pri uplatňovaní práv z väd vecí (tovaru), alebo služieb v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s Predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu Predávajúceho www.zivana.org

1.6. Kupujúcim je každá osoba (fyzická osoba alebo právnická osoba), ktorá uzatvorila s Predávajúcim kúpnu zmluvu, a to prostredníctvom webového sídla Predávajúceho, prípadne ďalšími diaľkovo-komunikačnými prostriedkami.

1.7. Spotrebiteľom je Kupujúci, ktorý je fyzickou osobou, a ktorý pri uzatváraní kúpnej zmluvy prostredníctvom Webového sídla Predávajúceho, nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

1.8. Týmto reklamačným poriadkom sa upravujú právne vzťahy medzi Kupujúcimi, ktorí sú spotrebiteľmi a Predávajúcim. S výnimkou uvedenou v bode 4.12. tohto Reklamačného poriadku (Vyhlásenie Predávajúceho o záručnej dobe v prípade ak Kupujúci nevystupuje v postavení spotrebiteľa).

1.9. Produkty (ďalej aj „Veci“ alebo „Výrobky“) sú tovary, služby, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené na Webovom sídle Predávajúceho.

II. Odkazy

2.1. Na vzťahy zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru, alebo služieb (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s fyzickými osobami, ktoré pri uzatváraní kúpnej zmluvy nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (spotrebiteľmi), sa vzťahujú okrem všeobecných ustanovení zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, aj osobitné predpisy, najmä zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho a zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

2.2. Právne vzťahy vyplývajúce z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ, ktorý koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti /osoby, ktoré nie sú v postavení spotrebiteľa/ sa riadia podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení. S výnimkou uvedenou v bode 4.12. tohto Reklamačného poriadku (Vyhlásenie Predávajúceho o záručnej dobe v prípade ak Kupujúci nevystupuje v postavení spotrebiteľa).

2.3. V zmysle §3, ods. 1, písm. n), Zákona č. 102/2014 Z.z. Predávajúci informuje spotrebiteľa, že neexistujú žiadne špeciálne príslušné kódexy správania, ku ktorým sa predávajúci zaviazal k ich dodržiavaniu, pričom kódexom správania sa rozumie dohoda, alebo súbor pravidiel, ktoré vymedzujú správanie predávajúceho, ktorý sa zaviazal dodržiavať tento kódex správania vo vzťahu k jednej alebo viacerým osobitným obchodným praktikám, alebo obchodným odvetviam,

ak tieto nie sú ustanovené zákonom, alebo iným právnym predpisom alebo opatrením orgánu verejnej správy), ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť, alebo získať ich znenie.

III. Zodpovednosť Predávajúceho za vady produktov (tovarov a služieb)

3.1.Predávajúci je povinný dodať vec (tovar), alebo službu v súlade s uzavretou kúpnu zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).

3.2.Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec, alebo služba pri prevzatí Kupujúcim. Ak nejde o použité veci, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Predávajúci odporúča Kupujúcemu aby vady tovarov, alebo služieb uplatnil u Predávajúceho bez zbytočného odkladu. Pri použitých veciach Predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

3.3.Kupujúci je oprávnený predávanú vec, alebo službu pred prevzatím prezrieť.

IV. Záručná doba

4.1.Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci, alebo služby Kupujúcim.

4.1.1. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musí Kupujúci uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.

4.1.2.Záručná doba spotrebného tovaru (napr. kozmetika, drogistické výrobky apod.) je 24 mesiacov. Ak však je na tovare uvedený dátum spotreby, v takom prípade sa lehota skracuje iba do dátumu vyznačeného na obale tovaru.

4.1.3.Pri potravinách, kde je uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, je záručná doba platná do tohto dátumu.

4.2.Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

4.3.Ak ide o použitú vec, Kupujúci a Predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.

4.4.Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.

4.5. Na žiadosť Kupujúceho je Predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

4.6. Vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu alebo v reklame môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

4.7. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci Kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než Predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ Kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

4.8. Ak dôjde k výmene za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

4.9. Ak dôjde k výmene časti novej veci, u ktorej to povaha veci dovoľuje. Na uvedenú časť začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčasti veci, na ktorú bola poskytnutá záruka.

4.10. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

4.11. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamácii. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

4.12. V nadväznosti na § 429, ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, Predávajúci vyhlasuje, že v prípade dĺžky záručnej doby v obchodných vzťahoch medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý nevystupuje v postavení spotrebiteľa, Predávajúci preberá záruku za akosť tovarov a služieb v dĺžke trvania 12 mesiacov.

Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musí Kupujúci uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.

Záručná doba spotrebného tovaru (napr. kozmetika, drogistické výrobky apod.) je 12 mesiacov. Ak však je na tovare uvedený dátum spotreby, v takom prípade sa lehota skracuje iba do dátumu vyznačeného na obale tovaru.

Pri potravinách, kde je uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, je záručná doba platná do tohto dátumu.

Záručná doba začína plynúť v zmysle ustanovenia Čl. IV, bod 4.1 tohto Reklamačného poriadku.

V. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (Reklamácia)

5.1.Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady veci, tovaru, alebo služby na adrese: Mgr. Monika Stloukalová - www.zivana.org, A.Kmet'a 359/3, 018 41 Dubnica nad Váhom, Slovenská republika

Kupujúci môže vždy využiť právo uplatniť osobne reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie vzhľadom na povahu veci možné, alebo v sídle Predávajúceho, alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, Slovenská pošta a.i.. Predávajúci odporúča Kupujúcim, aby k uplatneniu reklamácie využili Reklamačný formulár. Uvedený formulár je voľne prístupný na Webovom sídle Predávajúceho.

Pri reklamacii Predávajúci odporúča Kupujúcemu doložiť faktúru, záručný list, alebo iný doklad preukazujúci zakúpenie reklamovaného tovaru, alebo služby u Predávajúceho. Kupujúcemu Predávajúci odporúča, aby pri uplatňovaní reklamácie opísal vadu tovaru, alebo služby.

5.1.1.V prípade ak Kupujúci reklamuje tovar, alebo službu inak ako osobne, Predávajúci odporúča Kupujúcemu, aby zasielal tovar spolu s detailným popisom vady tovaru, a dokladom preukazujúcim zakúpenie tovaru od Predávajúceho (napríklad doklad o zaplatení, faktúra, záručný list), a to z dôvodu urýchlenia reklamačného procesu.

5.1.2.Tovar v prípade reklamácie odporúčame zasielať doporučenou formou. Tovar Predávajúci odporúča nezasielať formou dobierky, ktorá nebude zo strany Predávajúceho prevzatá.

5.1.3.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.

5.1.4.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.

5.1.5.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,

5.2.Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

5.3.Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. v platnom znení (*pod 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) 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. 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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku (predmetu reklamácie) za nový výrobok.

5.4.Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku 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 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.

5.5.Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok 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.

5.6.Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady tovarov a služieb. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci, alebo služby má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

5.7.Náležitosti odborného posúdenia v zmysle bodu 5.4 tohto článku:

Odborné posúdenie musí obsahovať:

a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,

b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,

c) popis stavu výrobku,

d) výsledok posúdenia,

e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

5.8.Ak to charakter výrobku umožňuje, spotrebiteľ Predávajúcemu (určenej osobe) výrobok odovzdá pri uplatnení reklamácie. Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu (určenej osobe), spotrebiteľ môže pri uplatnení reklamácie požadovať odstránenie vady na mieste, kde sa výrobok nachádza alebo si s Predávajúcim (určenou osobou) dohodnúť spôsob prepravy výrobku.

5.9.Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

VI. Práva Kupujúceho pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady

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

6.2.Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

6.3.Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

6.4.Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

6.5.Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

VII. Záverečné ustanovenia

7.1.Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok a Zásad a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla. Dokumenty – Všeobecné obchodné podmienky a Zásady a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla sú zverejnené na doméne Webového sídla Predávajúceho.

7.2.V prípade zmeny v Reklamačnom poriadku, vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim sa riadi podľa Reklamačného poriadku platného a účinného pri uzatvorení Kúpno-predajnej zmluvy, a to až do momentu jej zániku.

7.3.Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia na Webovom sídle Predávajúce dňa **25.11.2022**

Tento eshop je certifikovaný <http://www.pravoeshopov.sk>