

Reklamačný poriadok

Prevádzkovateľ internetového portálu

Názov spoločnosti: INVY trade, s.r.o.

Ulica a číslo: Gelnická 29

Mesto a PSČ: 040 11 Košice

IČ: 460 470 69

DIČ: 2023197264

IČ DPH: SK2023197264

Bankové spojenie: : IBAN: SK607500000004031775157

SWIFT/BIC: CEKOSKBX v Československá obchodná banka, a.s. Žižková 11, 811 02 Bratislava.

E-mail: info@carnie.sk

Tel. číslo: +421915170050

Prevádzka: PLAČEK PREMIUM, Vicenzy 2057/22, 931 01 Šamorín (ďalej len „prevádzka“)

ďalej len "**predávajúci**"

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia

Prievozska 32

820 07 Bratislava

I. základné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok predávajúceho sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim - spotrebiteľom prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho a upravuje proces reklamačného konania pri uplatnení nárokov z chybného plnenia tovaru zakúpeného kupujúcim - spotrebiteľom prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho prevádzkovaného na webovej stránke umiestnenej na internetovej adrese www.info@carnie.sk (ďalej len "webová stránka"), a to prostredníctvom rozhrania webovej stránky (ďalej len "webové rozhranie obchodu"). Samotná zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru, t. zn. najmä obsah práv z chybného plnenia, je uvedený v [Obchodných podmienkach](#) predávajúceho verzia 1/2018 uverejnených na webovej stránke obchodu.

2. Reklamačný poriadok bol spracovaný najmä v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z. z., občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, 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.

3. Kupujúcim pre účely tohto reklamačného poriadku je spotrebiteľ v zmysle § 52 občianskeho zákonníka, t. zn.: „fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti“, resp. v zmysle § 2, písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. “fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania“, ďalej len "kupujúci".

4. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku kupujúceho z chybného plnenia predávajúceho pri predaji tovaru, ktorá sa u tovaru dodaného predávajúcim vyskytne a ktorú kupujúci oznámi, špecifikuje a zodpovedajúcim spôsobom doloží predávajúcemu v lehote, za podmienok a spôsobom ustanoveným týmto reklamačným poriadkom. Okamihom uplatnenie reklamácie je okamih, kedy je predávajúcemu oznámený výskyt vady a uplatnené právo z chybného plnenia kúpeného tovaru.

5. Reklamačným konaním sa rozumie postup predávajúceho po uplatnení reklamácie kupujúcim, ktorého výsledkom je rozhodnutie predávajúceho o oprávnenosti reklamácie a následné uspokojenie nárokov kupujúceho postupom podľa bodu II. reklamačného poriadku "Nároky z chybného plnenia", či rozhodnutie predávajúceho o zamietnutí reklamácie ako neoprávnené.

6. Uplatňovať je možné reklamáciu len na tovar preukázateľne zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Túto skutočnosť možno preukázať najmä potvrdenkou, účtenkou, paragónom, dodacím listom, faktúrou alebo iným platným dokladom potvrdzujúcim, že tovar bol zakúpený a zaplatený u predávajúceho.

7. Predávajúci vydá kupujúcemu doklad o zakúpení výrobku s uvedením dátumu predaja výrobku, o aký výrobok ide a za akú cenu bol výrobok predaný. Predávajúci na doklade uvedie aj svoje meno, sídlo a identifikačné údaje.

8. Do dĺžky lehoty na uplatnenie práv z chybného plnenia sa nepočíta doba od prijatia oprávnenej reklamácie až do doby, kedy je kupujúci povinný tovar si po vybavení reklamácie prevziať, t.j. doba trvania reklamácie sa končí dňom vybavenia reklamácie, nie až dňom vyzdvihnutia tovaru kupujúcim. V prípade neoprávnenej reklamácie sa lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia nepredlžuje.

II. Nároky z chybného plnenia

Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. 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. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za vec bez vady, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. 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. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak vec predávaná za

nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

III. Reklamácie a reklamačné konanie

1. Práva z chybného plnenia uplatňuje kupujúci u predávajúceho osobne prevádzke predávajúceho počas prevádzkovej doby, telefonicky na tel. čísle: 02 20570200, prostredníctvom elektronickej pošty na adrese: info@carnie.sk, prípadne poštou na adrese **prevádzky** predávajúceho. Ak je však v záručnom liste vystavenom podľa čl. 7.4 obchodných podmienok uvedená iná osoba určená k oprave, ktorá je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u toho, kto je určený na vykonanie opravy.
2. Kupujúci je povinný bezodkladne po uplatnení reklamácie predložiť (i jeho zaslaním na adresu prevádzky) predávajúcemu tovar v jeho kompletnej podobe so všetkými jeho súčasťami a príslušenstvom alebo, po konzultácii s predávajúcim, jeho reklamovanú časť, ak je táto časť oddeliteľná od celku a ak nemá jej oddelenia vplyv na fungovanie tovaru. V opačnom prípade bude reklamačné konanie pre nedostatok súčinnosti zastavené. Predávajúci nie je povinný prijať na reklamáciu tovar, ktorý nie je kupujúcim odovzdaný s požadovanými súčasťami a príslušenstvom.
3. Kupujúci je povinný zaistiť dostatočne bezpečný obal tovaru vyhovujúci nárokom prepravy. V prípade, keď tovar bude predávajúcemu zaslaný vo zjavne nedostatočnom obale, nemusí byť reklamácia uznaná za oprávnenú. Náklady na prepravu hradí kupujúci sám. V prípade potvrdenia oprávnenosti reklamácie, má kupujúci právo požadovať náhradu primeraných nákladov vzniknutých dopravou reklamovaného tovaru.
4. Pri uplatnení reklamácie kupujúci uvedie, akým spôsobom si želá reklamáciu vybaviť (nároky kupujúceho z chybného plnenia sú uvedené v bode II. Reklamačného poriadku "Nároky z chybného plnenia"). Presnú špecifikáciu väd tovaru, ako aj špecifikáciu práv, ktoré kupujúci voči predávajúcemu uplatňuje, je kupujúci povinný predávajúcemu oznámiť súčasne s uskutočnením reklamácie, najneskôr však pri odovzdaní reklamovaného tovaru predávajúcemu.
5. Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy kupujúci právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje ("potvrdenie o uplatnení reklamácie"). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, predávajúci potvrdenie o uplatnení reklamácie doručí kupujúcemu čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom.
6. Predávajúci potom, čo dostane reklamovaný tovar v jeho kompletnej podobe, t. zn. vrátane ich komponentov, príslušenstva a súvisiacej dokumentácie, vykoná predbežnú prehliadku tovaru, zhodnotí nároky uplatnené kupujúcim, a ak je to z urobených zistení možné, vybaví reklamáciu tak, že ju uzná ako oprávnenú a uspokojí kupujúceho v súlade s bodom II. reklamačného poriadku "Nároky z chybného plnenia", alebo reklamáciu na mieste zamietne ako neoprávnenú a reklamovaný tovar kupujúcemu vráti.
7. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu II. Reklamačného poriadku 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

8. O výsledku uplatnenej reklamácie vystaví predávajúci písomný doklad, v ktorom uvedie dátum a spôsob vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne odôvodní zamietnutie reklamácie ("protokol"). Protokol bude priložený k tovaru. Kópiu protokolu si predávajúci ponechá na účely evidencie. Výsledok reklamačného konania predávajúci oznámi kupujúcemu prostredníctvom elektronickej pošty na adresu oznámenú kupujúcim pri odovzdaní reklamovaného tovaru (e-mailová adresa) a zaznamenanú v potvrdení o uplatnení reklamácie, telefonicky na telefónne číslo uvedené kupujúcim pri odovzdaní reklamovaného tovaru a zaznamenané v potvrdení o uplatnení reklamácie, či na žiadosť kupujúceho iným dohodnutým spôsobom zaznamenaným v potvrdení o uplatnení reklamácie.

9. Potvrdenie o uplatnení reklamácie a protokol môžu byť obsiahnuté v jedinej listine - reklamačnom protokole.

10. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nebude od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže kupujúci 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 je však výrobok zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie. Ak sa však odborným posúdením preukáže, že zodpovedný za vady je spotrebiteľ, tak si všetky náklady hradí spotrebiteľ sám.

11. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu 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.

12. Kupujúci je oprávnený a tiež povinný sa o priebehu reklamácie informovať, a to spôsobom určeným v bode III. reklamačného poriadku "Reklamácie a reklamačné konanie" ods. 1 pre uplatnenie reklamácie, prípadne aj telefonicky na tel. čísle uvedenom na potvrdení o uplatnení reklamácie. V prípade, že tak kupujúci neurobí, potom musí znášať dôsledky, ktoré z jeho nečinnosti v tomto smere plynú.

13. Ak si nevyzdvihne kupujúci vybavenú reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy musí byť reklamácia vybavená, je predávajúci po predchádzajúcej písomnej výzve zaslanej doporučene kupujúcemu na adresu uvedenú pri uplatnení reklamácie a zaznamenanú na potvrdenie o uplatnenie reklamácie, oprávnený postupovať cestou svojpomocného predaja.

IV. Záverečné ustanovenia

1. Kupujúci je v prípade uplatnenia reklamácie povinný oznámiť predávajúcemu kontaktné údaje za účelom vzájomnej komunikácie v rámci reklamačného konania, a to najmä adresu trvalého bydliska, resp. adresu, na ktorej preberá poštu, telefónne číslo, adresu elektronickej pošty, fax. Kupujúcemu môžu byť písomnosti doručované aj prostredníctvom elektronickej pošty na elektronickú adresu kupujúceho. Takto doručovanej písomnosti sa majú za doručené najneskôr tretí kalendárny deň po ich odoslaní.

2. Reklamačný poriadok je platný a účinný od 8.8.2024 a je k dispozícii na jednotlivých ako dokument k stiahnutiu na webových stránkach www.carnie.sk Kupujúci je povinný zoznámiť sa s reklamačným poriadkom už pred uskutočnením kúpy tovaru. Prevzatím tovaru od predávajúceho či prepravcu kupujúci akceptuje tento reklamačný poriadok. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny poriadku

V Bratislave dňa 8. 8. 2024

PLAČEK PREMIUM, s.r.o.