

Reklamačný poriadok

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok (ďalej ako „**reklamačný poriadok**“) nadväzuje na čl. 8. a nasl. všeobecných obchodných podmienok (ďalej ako „**obchodné podmienky**“), pričom upravuje

- spôsoby uplatnenia reklamácie,
- postup Kupujúceho pri reklamacii,
- postup Predávajúceho po prijatí reklamácie,
- spôsob vybavenia reklamácie

fyzickej osoby – podnikateľa: **Dávid Frühauf**, miestom podnikania: Radimov 126, 908 47 Radimov, IČO: 52016277, DIČ: 1124907663, zapísaný v živnostenskom registri Okresného úradu Senica, č. živ. reg. 240-27460, tel. č. 0918 524 735, email: brich@brich.sk (ďalej ako „**Predávajúci**“) za vady Tovar a práva a povinnosti kupujúceho (ďalej ako „**Kupujúci**“) pri uplatnení si zodpovednosti za vady Tovar voči Predávajúcemu pri kúpe Tovar Kupujúcim od Predávajúceho prostredníctvom zmluvy uzatvorenej na diaľku cez elektronický obchod na webovom sídle www.brich.sk alebo cez profil Predávajúceho na sociálnych sieťach s názvom Watch b-rich (Facebook) / Watchb-rich (Instagram) (ďalej ako „**e-shop**“ alebo „**elektronický obchod**“).

Tento reklamačný poriadok je súčasťou všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho a uplatňuje sa pri každej kúpnej zmluve uzatvorenej na diaľku medzi Predávajúcim a Kupujúcim (Predávajúci a Kupujúci ďalej spolu ako „**Zmluvné strany**“).

2. Všeobecné ustanovenia o záruke, záručnej dobe a zodpovednosti za vady

2.1. Záruka, záručná doba a zodpovednosť za vady, sú upravené v čl. 8. obchodných podmienok Predávajúceho.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie a postup Kupujúceho pri reklamacii

3.1. Predávajúci informuje Kupujúceho o možnosti uplatnenia si zodpovednosti za vady alebo záruky (ďalej ako „**reklamácia**“) pri Potvrdení objednávky, zaslaním obchodných podmienok a tohto reklamačného poriadku.

3.2. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu prostredníctvom elektronickej správy na e-mailovú adresu Predávajúceho uvedenú v čl. 1. tohto reklamačného poriadku alebo písomne, prostredníctvom pošty na kontaktnú poštovú adresu.

3.3. Kupujúci je povinný v reklamacii uviesť skutočnosti, ktoré nasvedčujú tomu, že Tovar má vady a uviesť aj pravdivý opis týchto väd, rozsah týchto väd, a čas, kedy sa vyskytli.

3.4. Po doručení reklamácie, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia reklamácie, je Kupujúci povinný doručiť Tovar, na ktorý si uplatňuje právo zo záruky na kontaktnú adresu Predávajúceho okrem prípadov, keď to vzhľadom na charakter poškodenia a väd Tovar už nie je dobre možné. V takom prípade je povinný umožniť osobe poverenej Predávajúcim uskutočniť obhliadku tovaru na mieste, kde sa Tovar nachádza.

4. Postup Predávajúceho po doručení reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie

- 4.1. Predávajúci po doručení reklamácie preverí, či bola reklamácia uplatnená v záručnej dobe. V prípade, ak bola reklamácia doručená, Predávajúci informuje Kupujúceho o prijatí reklamácie (ďalej ako „**Prijatie reklamácie**“).
- 4.2. Predávajúci vybaví Prijatú reklamáciu do 30 (tridsiatich) dní odo dňa nasledujúceho po dni doručenia uplatnenia reklamácie. Ak Predávajúci nevybaví Prijatú reklamáciu v lehote stanovenej v predchádzajúcom bode, **Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom**, je oprávnený odstúpiť od Zmluvy. Pri odstúpení od Zmluvy podľa tohto bodu reklamačného poriadku je Kupujúci oprávnený využiť postup upravený v čl. 4 všeobecných obchodných podmienok a jednoznačne uviesť, že odstupuje z dôvodu uvedeného v tomto bode reklamačného poriadku.
- 4.3. V prípade odstrániteľnej vady Tvaru má Kupujúci právo na to, aby bola táto vada odstránená riadne, včas a bezplatne. Kupujúci je oprávnený namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tvaru, ak tým nevzniknú Predávajúcemu neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru alebo závažnosť vady.
- 4.4. Predávajúci je oprávnený namiesto odstránenia vady vymeniť Tvar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí neprimerané ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tvar mohol riadne užívať tak, ako tvar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tvaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Kupujúci má rovnaké práva aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vytknutie vady (rovnakej) alebo pre väčší počet vád (najmenej tri) Tvar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľné vady Tvaru, ktoré však nebránia riadnemu užívaniu Tvaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.
- 4.5. Informácie o priebehu vybavovania reklamácie a o iných otázkach Kupujúceho poskytne Predávajúci na požiadanie Kupujúcemu prostredníctvom elektronickej správy na e-mailovú adresu Predávajúceho uvedenú v čl. 1. tohto reklamačného poriadku alebo písomne, prostredníctvom pošty na kontaktnú poštovú adresu.
- 4.6. O výsledku reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho, bez zbytočného odkladu po ukončení reklamácie, prostredníctvom elektronickej správy na e-mailovú adresu Kupujúceho alebo písomne, prostredníctvom pošty na kontaktnú poštovú adresu, pričom informuje Kupujúceho o výsledku reklamácie, ako aj o spôsobe vybavenia reklamácie.
- 4.7. Predávajúci spolu s informovaním o výsledku reklamácie doručí Kupujúcemu potvrdenie o výsledku reklamácie – **reklamačný protokol**. V reklamačnom protokole informuje Predávajúci Kupujúceho o spôsobe vybavenia reklamácie, niektorým zo spôsobov upravených týmto Reklamačným poriadkom, t.j.:

4.7.1. **odovzdaním opraveného Tvaru,**

4.7.2. **výmenou Tvaru,**

4.7.3. vrátením kúpnej ceny Tovar u a ostatných nákladov.

4.7.4. vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovar u alebo

4.7.5. odôvodneným zamietnutím reklamácie.

4.8. Odôvodneným zamietnutím reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy Tovar u Kupujúcim, je zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia. Predávajúci môže reklamáciu uplatnenú Kupujúcim v postavení Spotrebiteľa po 12 mesiacoch od kúpy zamietnuť bez odborného posudku, je však povinný v reklamačnom protokole uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný Kupujúcim na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok posúdenia.

4.9. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Znova uplatnenú reklamáciu nemôže Predávajúci zamietnuť. 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.

4.10. Odborným posúdením je len písomné vyjadrenie/stanovisko vydané:

4.10.1. znalcom (osoba zapísaná v zozname znalcov vedeným Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky),

4.10.2. autorizovanou osobou, (osoba vykonávajúca posudzovanie zhody, t. j. zisťovanie, či skutočné vlastnosti určeného výrobku zodpovedajú ustanoveným technickým požiadavkám na určený výrobok),

4.10.3. notifikovanou osobou (osoba, ktorá bola členským štátom EÚ alebo SR oznámená orgánom EÚ ako osoba poverená na vykonávanie posudzovania zhody,

4.10.4. akreditovanou osobou (osoba, ktorá vykonáva skúšanie výrobkov, kalibrovanie meradiel, vykonáva certifikačnú, inšpekčnú alebo obdobnú technickú činnosť na základe vydaného osvedčenia o akreditácii) alebo

4.10.5. osobou oprávnenou výrobcom Tovar u na vykonávanie záručných opráv v záručnom liste (tzv. "určená osoba").

4.11. Odborné posúdenie musí obsahovať: identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia a dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje tieto náležitosti, sa neprihliada, t.j. reklamácia sa nepovažuje za vybavenú v súlade so zákonom. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

5. Osobitné ustanovenia o spôsobe vybavenia reklamácie Kupujúceho – Podnikateľa

5.1. Kupujúci v postavení Podnikateľa, má v prípade, ak bola dodaním vadného Tovar u porušená Zmluva podstatným spôsobom v zmysle § 345 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**Obchodný zákonník**“), tieto práva:

- 5.1.1. požadovať odstránenie väd Tovarú dodaním náhradného Tovarú alebo dodanie chýbajúceho Tovarú,
 - 5.1.2. požadovať odstránenie väd opravou Tovarú, ak sú opraviteľné,
 - 5.1.3. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo
 - 5.1.4. odstúpiť od Zmluvy.
- 5.2. Kupujúci v postavení podnikateľa má právo zvoliť medzi nárokmi uvedenými v bode 5.1. tohto článku reklamačného poriadku len v prípade, ak Predávajúcemu túto voľbu oznámi včas, v zaslanom oznámení o uplatnení si reklamácie Tovarú alebo bez zbytočného odkladu po doručení tohto oznámenia. Uplatnený nárok nemôže Kupujúci meniť bez súhlasu Predávajúceho, okrem prípadov upravených v § 436 ods. 2 Obchodného zákonníka.
- 5.3. V prípade, ak Kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, má nároky z väd Tovarú ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy.
- 5.4. Ak je dodaním Tovarú Zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže Kupujúci požadovať buď doplnenie chýbajúceho Tovarú, odstránenie väd Tovarú alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny.
- 5.5. Ostatné otázky týkajúce uplatnenia si záruky Kupujúcim – Podnikateľom, sa spravujú prednostne ustanoveniami obchodných podmienok, ustanoveniami tohto reklamačného poriadku, ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak a príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

6. Závorečné ustanovenia

6.1. Aktualizácia údajov na webovom sídle

Predávajúci upozorňuje, že informácie uvedené v e-shope môžu byť aktualizované bez predchádzajúceho upozornenia.

6.2. Zmena reklamačného poriadku

Predávajúci si vyhradzuje právo tento reklamačný protokol kedykoľvek zmeniť a/alebo ho doplniť. Zmeny alebo doplnenie tohto reklamačného protokolu nadobúdajú účinnosť v deň ich zverejnenia v e-shope Predávajúceho.

6.3. Pôsobnosť

Všetky otázky týkajúce sa zodpovednosti za vady Tovarú a poskytovanej záruky Predávajúcim na Tovar, ktorý Predávajúci predáva vo svojom e-shope, a **ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami, sa riadia (i)** v prípade Kupujúceho v postavení Spotrebiteľa - príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, 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 znení neskorších predpisov a ustanoveniami ostatných platných, všeobecne záväzných právnych predpisov **(ii)** a v prípade Kupujúceho

v postavení Podnikateľa príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ustanoveniami ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov..

V prípade, že je niektoré ustanovenie tohto reklamačného poriadku v rozpore s ustanovením všeobecne záväzného právneho predpisu, od ktorého sa môžu Zmluvné strany dohodou odchyliť, alebo jeho aplikáciu vylúčiť má sa za to, že Zmluvné strany sa od takého ustanovenia právneho predpisu odchyľili, resp. že podľa povahy danej veci použitie takého ustanovenia vylúčili.

6.4. **Spolupráca Zmluvných strán**

Zmluvné strany vyhlasujú, že všetky spory vyplývajúce z kúpnej zmluvy alebo súvisiace s kúpnu zmluvou uzatvorenou medzi nimi prostredníctvom e-shopu Predávajúceho budú riešiť predovšetkým vzájomnou dohodou a poskytnú si všetku potrebnú súčinnosť, vrátane riešenia sporov o vznik, trvanie, obsah alebo zánik takejto kúpnej zmluvy.

6.5. **Účinnosť reklamačného poriadku**

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 11.03.2019.