

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačné konanie sa začína dátumom prijatia tovaru predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu krajsidom.sk - BARTOX s.r.o.,. Skontrolujte si tovar okamžite po prevzatí. Nekompletnosť dodaného tovaru je možné reklamovať najneskôr do 24 hodín od okamihu prevzatia tovaru. Reklamácie na nekompletnosť dodaného tovaru **nebudú** po tejto lehote **uznané!**

## Záručná doba

1. Na všetky výrobky je poskytovaná záruka stanovená zákonom 24 mesiacov. Prevzatím tovaru kupujúci akceptuje záručné podmienky výrobcu, ako aj spôsob reklamácie a to bez akýchkoľvek výhrad, tak ako je to nižšie uvedené.
2. Tovar pred uplynutím 24 mesiacov od zakúpenia, je potrebné reklamovať s kompletným príslušenstvom. Doba vybavenia reklamácie takéhoto tovaru nemôže presiahnuť 30 dní. Predávajúci môže poskytnúť iný spôsob riešenia reklamácie, výmenou za podobný výrobok, prípadne za iný tovar v aktuálnej hodnote reklamovaného tovaru, so súhlasom kupujúceho. Pri reklamácií nad rámec zákona (viac ako 24 mesiacov) kupujúcemu nevzniká nárok na vrátenie peňazí/odstúpenie od kúpnej zmluvy.

## Reklamácia nemusí byť uznaná v prípade:

- bežné opotrebenie tovaru spôsobené jeho používaním a vady vyvolané neodborným zásahom.
- vzhľadové a funkčné zmeny tovaru a ich súčasti ako dôsledok bežného opotrebenia z používania v priebehu záručnej lehoty.
- opotrebenie vplyvom nesprávneho výberu a používania, preťaženia, znehodnotenia podšívky.
- opotrebenie v dôsledku nedodržovania zásad účelovosti, ošetrovania a údržby.
- mechanické poškodenie (deformácia v dôsledku nesprávneho nosenia, odretia, pretrhnutia a prerezania vrchného alebo spodného materiálu ostrými predmetmi, poškodenia uplynutím 6 mesiacov od kúpy tovaru).
- na tovar, na ktorom boli v záručnej dobe prevedené akékoľvek opravy a úpravy okrem bežnej údržby.
- vady, na ktorých nebola uplatnená reklamácia včas a riadne a naďalej dochádzalo k používaniu poškodeného tovaru zákazníkom.

## Postup pri reklamácii tovaru

Po zistení závady je zákazník povinný ihneď prestať vec používať a závadu podľa možnosti čo najskôr nahlásiť, resp. prekonzultovať s našimi pracovníkmi telefonicky, e-mailom, alebo osobne v predajni.

Pri uplatňovaní záručnej opravy je kupujúci povinný predložiť / zaslať:

1. reklamovaný tovar s kompletným príslušenstvom
2. kópiu dokladu o zakúpení s dátumom predaja reklamovaného produktu
3. podrobný popis závady

Ak vyššie uvedené podmienky nebudú splnené reklamácia nebude uznaná ako záručná.

V prípade, že bol dodaný poruchový tovar, t.j. produkt je výrazne poškodený, kupujúci má nárok na výmenu za iný kus. Podmienkou je oznámiť túto skutočnosť do 24 hodín pri zakúpení tovaru na prevádzke, a pri zakúpení tovaru v e-shope do 14-tich dní.

Pri použití zásielkovej služby alebo iného dopravcu, doporučujeme skontrolovať zásielky pred prevzatím. V prípade poškodenia zásielky, je potrebné ihneď nahlásiť túto udalosť u prepravcu, vypísať reklamačný [formulár](#), ktorý je potrebné zaslať na adresu **BARTOX s.r.o., Rybná 53,919 34 Biely Kostol** alebo prostredníctvom e-mailu ([krajsidom@gmail.com](mailto:krajsidom@gmail.com)). Po obdržaní formulára, bude zákazník čo najrýchlejšie informovaný predajcom o ďalšom postupe reklamácie.

#### **Reklamácia výrobku v záručnej dobe:**

- ak ide o odstrániteľné poškodenie, ktoré možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby mu bolo bezplatne, včas a riadne odstránené. Predávajúci je povinný poškodenie bez zbytočného odkladu odstrániť, najneskôr však do 30 dní odo dňa doručenia reklamovaného tovaru.
- ak ide o neodstrániteľné poškodenie, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, Kupujúci má právo na výmenu veci za novú. Ak Predávajúci nemôže vymeniť tovar za rovnaký v rámci reklamácie z dôvodu vypredania alebo ukončenia výroby dodávateľom, má Kupujúci právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí.

#### **Doprava tovaru**

Pokiaľ nie je možné odovzdať tovar osobne na reklamáciu môže byť poslaný. Reklamačné konanie začína dátumom prijatia tovaru predávajúcim, nie dátumom podania zásielky. Ak je tovar pred koncom záruky doporučujeme zvážiť, či počas doby prepravy neuplynie záruka na reklamovaný tovar. V takom prípade je požadovanie záruky na tovar bezpredmetné. Tovar zabaľte v prípade jeho zasielania do dostatočne pevného náhradného obalu (napr. primeraná kartónová krabica) tak, aby nedošlo k poškodeniu pri preprave.

O ukončení reklamačného konania je zákazník oboznámený sms-kou alebo e-mailom. Zákazník je povinný si reklamovaný tovar vyzdvihnúť čo najskôr.

V prípade nezájmu zákazníka o reklamáciu je tovar odložený po dobu 4 mesiacov. Po uplynutí tejto doby považujeme reklamáciu za bezpredmetnú.

#### **Najčastejšie problémy pri uplatňovaní reklamácie:**

1. Nesprávne čistenie výrobku. Zákazník si neprečíta zásady správneho používania a ošetrovania našich výrobkov a nekorektne zaobchádza s produktom.
2. Reklamácia parametrov, ktoré výrobca negarantuje. Zákazníci niekedy očakávajú od výrobkov vlastnosti, ktoré výrobca nezaručuje. Prosím pred kúpou výrobku konzultujte jeho parametre s našimi predajcami. Prípadne si výrobok nechajte predviesť.
3. Nespokojnosť s dobou vybavovania reklamácie. Predávajúci musí každý výrobok testovať a v prípade jeho zaneprázdnenosti to nie je možné urobiť na počkanie. Čím sa doba reklamácie predĺži.

## Základné informácie a reklamácia/výmena tovaru

*Kupujúci je oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy a tovar vrátiť v súlade so zákonom 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov do 14 dní*

Na tovar zakúpený na krajsidom.sk sa vzťahuje záručná doba **24 mesiacov**. Ku každému tovaru je priložená faktúra, ktorá slúži ako záručný doklad.

Reklamáciu na tovar môžete uplatniť prostredníctvom nášho [Formulára TU](#), ktorý bol súčasťou Vášho balíku alebo prostredníctvom e-mailu na [krajsidom@gmail.com](mailto:krajsidom@gmail.com).

## Postup pri vrátení/výmene tovaru

1. Vrátený tovar starostlivo zabalte s pôvodnými štítkami, nenosený, nepoškodený, vložte do krabice spoločne s vyplneným a podpísaným formulárom vrátenia.

2. Spôsob, akým si želáte v prípade schválenia reklamáciu vyriešiť:

- výmena tovaru za nový
- vrátením peňazí

3. Vrátenie platby a výmena tovaru prebehne do 3 - 5 pracovných dní od momentu overenia Vašej zásielky. Vo výnimočných situáciách môže byť táto doba predĺžená maximálne do 14 dní.

Tovar, ktorý si želáte reklamovať nám zašlite čistý, spolu s vyplneným formulárom na adresu **BARTOX s.r.o., Rybná 53,919 34 Biely Kostol**.

Aby bola zásielka doručená priamo k nám, zašlite ju priamo na adresu bez dobierky. Reklamovaný tovar je možné priniesť na uvedenú adresu aj osobne.

## Pri výmene tovaru hradí zákazník poštovné za tovar, ktorý nám pošle na výmenu.

O vybavení reklamácie Vás budeme informovať ihneď po jej spracovaní, ktoré prebehne v čo najkratšom čase, v prípade potreby posúdenia stavu reklamovaného tovaru najneskôr do 30 dní.

## Alternatívne riešenie sporov.

Podľa zákona č.391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia, ak predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Návrh musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
- b) presne označenie predávajúceho,
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
- d) označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha,
- e) dátum, kedy sa spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
- f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu.

K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice.

Strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezodplatné. Oprávnená právnická osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume, ktorú zverejní na svojom webovom sídle.

Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť sumu päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty. Oprávnená právnická osoba môže od spotrebiteľa požadovať zaplatenie poplatku najskôr súčasne so zasláním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu.

Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

Odkaz na platformu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov:

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>

<http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-clr/146956s>

V Bielom Kostole 31.1.2022