



REKLAMAČNÝ PORIADOK

PLATNÝ PRE INTERNETOVÝ OBCHOD: www.kasijo.sk

VYMEDZENIE POJMOV

Reklamačný poriadok slúži k zaisteniu správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní reklamačných väd spotrebiteľného tovaru. Tento reklamačný poriadok bol vydaný v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení neskorších predpisov, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov a súvisiacimi právnymi predpismi.

Spotrebiteľská zmluva je zmluva kúpna, zmluva o dielo, prípadne iné zmluvy, ak zmluvnými stranami sú na jednej strane spotrebiteľ a na druhej strane dodávateľ.

Predávajúci = prevádzkovateľ eshopu:

KASIJOS s.r.o., Rosinská cesta 32A, 010 08 Žilina, IČO: 51 927 764, DIČ: 2120830404, ktorý je zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.: 70770/L, email: kasijozilina@gmail.com, mobil: +421 948 350 207

Dodávateľ = Predávajúci je:

je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Je to podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva kupujúcemu výrobky alebo poskytuje služby.

Spotrebiteľ = Kupujúci je:

zákazníkom nášho internetového obchodu. Vzhľadom k platnej právnej úprave sa rozlišuje: „**Kupujúci podnikateľ**“, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti a „**Kupujúci konečný spotrebiteľ**“.

ÚVODNÉ USTANOVENIA

Práva kupujúceho zo zodpovednosti za rozpor s kúpnu zmluvou a zo zodpovednosti za vady tovaru (ďalej len „reklamácia“) musí byť vždy uplatnená v súlade s týmto reklamačným poriadkom v platnom znení, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim. Predávajúci je **povinný zoznámiť kupujúceho s obsahom reklamačného poriadku vhodným spôsobom** – umiestnením na webovej stránke/eshope www.kasijo.sk. V prípade, že kupujúci zistí, že zakúpený tovar nie je pri prevzatí v zhode s kúpnu zmluvou alebo ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, môže kupujúci uplatniť u predávajúceho reklamáciu. Za rozpor s kúpnu zmluvou alebo za vadu zakúpeného tovaru nemožno považovať a reklamáciu nemožno uplatniť v prípade, že:

- zmena vlastností zakúpeného tovaru vznikla v dôsledku opotrebenia či nesprávneho používania, skladovania, nesprávneho zásahu či mechanického poškodenia,
- zmena vlastností zakúpeného tovaru vznikla v dôsledku nevykonávania nutnej údržby alebo v dôsledku jej nesprávneho prevedenia,
- reklamácia sa týka vady, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena,
- ak ide o zakúpený tovar použitý a vada zodpovedá miere používania alebo opotrebenia, ktoré malo zakúpený tovar pri prevzatí kupujúcim,
- zakúpený tovar už je úplne opotrebovaný v rámci svojej úžitkovej hodnoty,
- dňom uplatnenia reklamácie vypršala záručná doba zakúpeného tovaru.

ZÁRUČNÁ DOBA

Lehota pre uplatnenie reklamácie (záručná doba) je 24 mesiacov pre spotrebiteľov a 12 mesiacov pre kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom (podnikateľ). Začína plynúť v okamihu prevzatia tovaru kupujúcim. Právo na reklamáciu zanikne, ak nebolo uplatnené v záručnej dobe. Doba od okamihu uplatnenia reklamácie do doby, kedy je kupujúci povinný tovar po skončení opravy prevziať, sa do záručnej doby nezapočítava tzn. záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v záručnej oprave. Ak dôjde k výmene tovaru alebo jeho súčasti, začne plynúť záručná doba znova

od prevzatia tovaru. Ak predávajúci tovar vymení za bezchybný, nebeží nová záruka, ale platí pôvodný dátum nákupu. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, tj. dobou, počas ktorej môže tovar pri správnom užívaní a údržbe, vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a intenzite užívania, vydržať. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Pokiaľ je poskytovaná dlhšia než zákonná záruka, predávajúci v ňom určí podmienky a rozsah predĺženej záruky.

UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Kupujúci by mal podať reklamáciu bez zbytočného odkladu ihneď po zistení vady. V prípade, že kupujúci bude zakúpený tovar po zistení vady naďalej používať a spôsobí tak rozsiahlejšie poškodenie, nebude reklamácia uznaná. Kupujúci je povinný preukázať, že jeho nárok na vybavenie reklamácie je oprávnený, tzn. doložiť miesto a čas uskutočnenia kúpy a cenu zakúpeného textilného tovaru. Vyššie uvedené náležitosti doloží kupujúci predajným dokladom (pokladničný doklad, faktúra), záručným listom, popr. iným vierohodným spôsobom. Kupujúci zodpovedá za to, že reklamovaný tovar je odovzdaný na vybavenie reklamácie v stave zodpovedajúcej všeobecným zásadám hygieny. V opačnom prípade je predávajúci oprávnený odmietnuť vybavenie reklamácie. Je však potrebné dbať na to, aby sa údržbou (napr. praním) znečisteného reklamovaného tovaru nezmenil charakter reklamovanej vady.

POSTUP PRI REKLAMÁCI

Ak sa objaví chyba výrobku v záručnej dobe, **zašlite výrobok spolu s dokladom o zakúpení tovaru** v našom internetovom obchode (alebo jeho kópií) a s **vypísaným „Reklamačným protokolom“** (uvedte Vaše kontaktné údaje, uveďte popis vady a Vami požadovaný spôsob riešenia reklamácie). V inom prípade bude reklamácia riešená v súlade so zákonom. Vaša reklamácia **bude vybavená do 30 dní** odo dňa jej uplatnenia. O vybavení reklamácie Vás budeme e-mailom či telefonicky informovať. **Všetky náležitosti potrebné k reklamacii nájdete www.kasijo.sk v záložke „Potrebné info“ → Reklamačný protokol.**

Prosím dôkladne vyplniť tento protokol a zaslať spolu s reklamovaným tovarom a dokladom o kúpe tovaru (alebo jeho kópiou) **na adresu predávajúceho: Kasijo s.r.o., Rosinská cesta 32A, 010 08 Žilina.**

Pri zasielaní späť voľte vhodný obal, aby nedošlo k poškodeniu tovaru pri preprave (napr. vhodným obalom pre zaslanie je krabica alebo bublinková obálka). Zákazník doručí reklamovaný tovar na vlastné riziko, na adresu predajcu. Reklamovaný tovar neposielajte v žiadnom prípade na dobierku, spoločnosť Kasijo s.r.o. zásielky zaslané na dobierku nepreberá.

V prípade akýchkoľvek dotazov nás neváhajte kontaktovať kasijozilina@gmail.com; +421 948 350 207.

VYBAVENIE REKLAMÁCIE

Predávajúci je povinný o oprávnenosti reklamácie rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní od prijatia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie, v ktorom uvedie čas a miesto uplatnenia reklamácie, charakteristiku vytknuté vady a spôsob a lehotu vybavenia reklamácie. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty, má kupujúci rovnaké práva ako by sa jednalo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Predávajúci je oprávnený rozhodnúť reklamáciu sám a nie je povinný vyhovieť žiadosti kupujúceho o posúdenie oprávnenosti reklamácie treťou osobou. Predávajúci je ďalej oprávnený rozhodnúť sám o spôsobe vykonania opravy. Kupujúci nemôže bez súhlasu predávajúceho odovzdať tovar k oprave tretej osobe. V takom prípade stráca kupujúci nárok na bezplatné vykonanie opravy. Kupujúci je povinný prevziať si tovar k dátumu uvedenému na potvrdení o vybavení reklamácie. Ak si nevyzdvihne kupujúci tovar do šiestich mesiacov od vyznačeného dátumu a ak bol v tejto dobe kupujúcim aspoň raz vyzvaný k prevzatiu tovaru, má predávajúci právo tovar zlikvidovať.

ROZPOR S KÚPNOU ZMLUVOU

V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu uviedol tovar do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci v rozpore s kúpnuou zmluvou vedel

alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru sa považuje za rozpor jestvujúcich už pri jej prevzatí, pokiaľ to neodporuje povahe spotrebného tovaru alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Spotrebiteľ má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote štrnástich dní od uzatvorenia zmluvy bez udania dôvodu.

ODSTRÁNITEĽNÉ VADY

Vady ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a kvalita spotrebného tovaru a oprava môže byť riadne vykonaná v stanovenej lehote, sú vady odstrániteľné. Posúdenie charakteru vady prislúcha predávajúcemu. Predávajúci je povinný v takom prípade vadu bezplatne a bez zbytočného odkladu odstrániť a tovar opraviť. Kupujúci môže požadovať výmenu tovaru len v prípade, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné. Ak nie je vyššie uvedený postup možný, môže kupujúci žiadať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. V prípade, že sa u zakúpeného tovaru prejaví rovnaká odstrániteľná vada i po predchádzajúcich najmenej dvoch opravách alebo ak sa vyskytnú u zakúpeného tovaru súčasne aspoň tri odstrániteľné vady, má kupujúci rovnaké práva, ako by sa jednalo o vadu neodstrániteľnú.

NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

Vady ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia riadnemu užívaniu zakúpeného tovaru, sú vady neodstrániteľné. Kupujúci je v takomto prípade oprávnený požadovať výmenu tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. V prípade inej neodstrániteľnej vady veci, ktorá však nebráni v jej užívaní, vzniká kupujúcemu právo na primeranú zľavu z ceny spotrebného tovaru.

RIEŠENIE SPOROV

V prípade, že predávajúci reklamáciu odmietne ako neoprávnenú alebo ak dôjde v priebehu reklamačného konania k inému sporu, je kupujúci oprávnený obrátiť sa na súdneho znalca a vyžiadať si u neho posudok o oprávnenosti reklamácie. V prípade, že vyššie uvedený znalecký posudok predávajúci neuzná, prípadne predloží kupujúcemu posudok s odlišným výrokom, majú obe strany právo obrátiť sa na príslušný súd.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

Spotrebiteľ má 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. Ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má spotrebiteľ. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach: ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Vrátený/reklamovaný tovar zasielajte **len** na adresu:

KASIJO s.r.o., Rosinská cesta 32A, 010 08 Žilina, Slovensko

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa: 1. decembra 2018
Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.