

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady tovaru/služby kupujúcim.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho prostredníctvom internetového obchodu: www.cagasibirska.sk

Produkty ponúkané predávajúcim majú svoju dobu expirácie a predávajúci dôrazne neodporúča používanie produktov po uplynutí tejto doby, prípadne za nedodržania podmienok skladovania tovaru.

ODPORÚČANÝ POSTUP PRI PREBERANÍ TOVARU KUPUJÚCIM

Kupujúci je povinný prehladnúť tovar v čase jeho prevzatia. V prípade zistenia mechanického poškodenia obalu tovaru, má kupujúci povinnosť skontrolovať stav tovaru, pričom v prípade zistenia jeho poškodenia vyhotoviť obrazový a písomný záznam o poškodení za prítomnosti doručovateľa/prepravcu.

Zodpovednosť za škodu spôsobenú v čase prepravy znáša dopravca. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po vybavení škodovej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava na tovar, prípadne mu bude dodaný nový tovar.

Reklamácie uplatnené v nadväznosti na mechanické/vizuálne poškodenie tovaru, ktoré nebolo zjavné a nebolo možné ho spozorovať pri prevzatí zásielky, je nevyhnutné uplatniť bezodkladne po jeho zistení. Neskoršie uplatnené reklamácie tovaru nebude možné zo strany predávajúceho uznať.

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Záruka sa nevzťahuje na obvyklé opotrebovanie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené užívaním. Tovar s kratšou expiráciou/dobou určenou na jeho aplikáciu/požitie, nie je možné po uplynutí tejto považovať za tovar spôsobilý na uplatnenie reklamácie.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim, a tiež za vady, ktoré sa vyskytujú po prevzatí tovaru v zákonnej záručnej dobe.

PODMIENKY A POSTUP UPLATNENIA REKLAMÁCIE TOVARU

Kupujúci odošle písomnú notifikáciu o reklamáci (uplatnení práva zo zodpovednosti za vady) predávajúcemu prostredníctvom e-mailu, poštou alebo reklamačného formulára (zverejnený na internetovej stránke predávajúceho).

V prípade potravín sa poskytuje Predávajúcim záruka za akosť do dátumu minimálnej trvanlivosti alebo do doby, do ktorej má byť tovar spotrebovaný, pokiaľ sú zo strany Kupujúceho dodržané podmienky pre ich skladovanie a potravina nebola otvorená, s výnimkou prípadu, kedy to bolo nevyhnutné pre zistenie vady. Výnimkou sú tie potraviny, u ktorých sa uvádzanie minimálnej trvanlivosti nevyžaduje právnymi predpismi, ako napríklad ovocné šťavy – u týchto výrobkov je Kupujúci oprávnený uplatniť svoje práva z vád najneskôr do 24 hodín po zakúpení, pokiaľ Predávajúci alebo platný právny predpis nestanoví výslovne inak. Toto ustanovenie sa použije obdobne pri veciach, na ktorých je vyznačená krátka doba trvanlivosti, alebo pri veciach podliehajúcich rýchlemu pokazeniu, na ktorých je vyznačená doba, do ktorej je možné vec použiť/užiť.

Kupujúcemu bude bez zbytočného odkladu zaslaná notifikácia o spracovaní podnetu na reklamáciu.

Kupujúci (po dohode s predávajúcim alebo na základe vlastného rozhodnutia) zašle tovar na adresu sídla prevádzky predávajúceho spolu s príslušenstvom a príslušnou dokumentáciou deklarujúcou uplatnenie reklamácie (meno a priezvisko, adresa trvalého pobytu/adresa na doručovanie, číslo objednávky, číslo účtovného dokladu, deň prevzatia tovaru, deň zistenia vady, popis vady, číslo bankového účtu, prípadne návrh riešenia uplatnenej reklamácie).

Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady (t. j. práva na výmenu tovaru, práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy a práva na primeranú zľavu), postupuje kupujúci obdobne ak je to účelné. Uvedeným postupom nie je vylúčená predchádzajúca telefonická alebo e-mailová notifikácia adresovaná predávajúcemu s podstatnými informáciami a prípadným návrhom nápravy (ak je to účelné a možné, napr. návrh zľavy na zakúpený tovar/službu a pod.).

Pri preprave vadného tovaru za účelom reklamácie predávajúcemu, je kupujúci (spotrebiteľ) povinný odovzdať tovar na prepravu kompletne a vo vhodnom obalovom prevedení, ktorý vyhovuje prepravným požiadavkám predmetného tovaru – čím sa účelne zabezpečí jeho preprava bez neprimeraného rizika poškodenia pri preprave. Predávajúcemu nevzniká povinnosť prevziať na reklamáciu tovar, ktorý nebude vhodne zabalený a odovzdaný s kompletným príslušenstvom v zmysle tohto reklamačného poriadku.

Reklamovaný tovar kupujúci odosiela predávajúcemu na vlastné náklady najhospodárnejším spôsobom prepravy, pričom v prípade oprávnenej a uznanej reklamácie mu budú finančné prostriedky vynaložené na uplatnenie svojho práva zo zodpovednosti za vady u predávajúceho nahradené (prepravné a balné).

VYBAVENIE REKLAMÁCIE

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci sa zaväzuje vybaviť reklamáciu do 30-tich dní od dňa prevzatia písomného uplatnenia reklamácie a súčasne reklamovaného tovaru, a teda záručná doba začína plynúť odo dňa nasledujúceho po dni prevzatia tovaru predávajúcim od dopravcu (alebo priamo od kupujúceho) za predpokladu, že vzájomné odsúhlasená dohoda neustanovuje inak. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie (ust. § 18 ods. 9 zákona 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa).

Právo kupujúceho v prípade odstrániteľnej vady tovaru/služby;

- bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady Predávajúcim,
- ak je to účelné a nemožno vadu v primeranej dobe alebo riadne odstrániť (alebo sa vada vyskytne opätovne), právo na výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje spravidla taká vada, ktorá sa vyskytla po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. O rovnakú vadu však nejde, ak sa po predchádzajúcej oprave objaví iná vada, ktorá ešte nebola reklamovaná. Za väčší počet väd sa považuje, ak tovar má súčasne najmenej tri odstrániteľné vady, pričom každá z týchto väd bráni riadnemu užívaniu tovaru.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. V prípade nemožnosti opravy/nápravy tovaru/služby má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. V prípade neodstrániteľnej vady ktorá nemá vplyv na funkciu a/alebo účel zakúpeného tovaru/služby, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa riadneho uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový výrobok.

Ak je kupujúcim spotrebiteľ a reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od zakúpenia, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa požadovať 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.

Ak je kupujúcim spotrebiteľ a reklamáciu tovaru 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 tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar 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.

Predávajúci nenesie zodpovednosť za vady, ktoré vznikli v príčinnej súvislosti s mechanickým poškodením výrobku, užívaním výrobku v nevhodných podmienkach (chemicky nevhodné, prašné, vlhké prostredie, priame slnko a pod.).

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu rozhodnutím (dohodou s kupujúcim) niektorým z nižšie uvedených spôsobov;

- odovzdaním opraveného tovaru,
- výmenou tovaru za nový tovar,

- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- poskytnutím zľavy na tovar,
- neuznaním reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s riadnym a oprávneným uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

V prípade neuznania reklamácie nevzniká kupujúcemu v postavení spotrebiteľa nárok na náhradu nákladov spojených s uplatnením a vybavením reklamácie. Odlišne od predchádzajúcej vety vzniká predávajúcemu nárok na náhradu škody v prípade zjavného zneužitia práv kupujúceho.

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV („ARS“)

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavým stanoviskom, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ je oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 11 a nasl. zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Kupujúci v postavení spotrebiteľa môže podať podnet/sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia (spotrebiteľských) sporov, ktorá je dostupná online na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/index.en.htm>.

Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je oprávnený využiť kupujúci v postavení spotrebiteľa – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojho predmetu podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania v lehote jedného roka odo dňa doručenia zamietavého stanoviska na podnet zo strany predávajúceho, alebo márnym uplynutím 30 dňovej lehoty na obdržanie stanoviska predávajúceho. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov sa týka výhradne sporu medzi kupujúcim v postavení spotrebiteľa a predávajúcim, a vzťahu vychádzajúceho z kúpnej / spotrebiteľskej zmluvy. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmluvy uzatvorenej na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,00 EUR. Subjekt ARS môže od kupujúceho v postavení spotrebiteľa žiadať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5,00 EUR. Ďalšie informácie o alternatívnom riešení sporov nájdete v Obchodných podmienkach.