

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Prevádzkovateľom www.pistacia.sk je:

Martin Krajs

IČO: 510 420 96

DIČ: 108 459 8614

so sídlom: Nové Košariská 2444, 900 42 Dunajská Lužná

zapísaný v Živnostenskom registri č. 140-21538, OU-SC-OZP-2018/011787-3

e-mail: evergreen@pistacia.sk

telefón: +421 903 368 630

(ďalej len „predávajúci“)

Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok:

Článok I

Právo na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného výrobku vada, má spotrebiteľ právo vadu výrobku reklamovať pre rozpor s kúpnu zmluvou.
2. Spotrebiteľ je povinný pri používaní a skladovaní výrobku dodržiavať podmienky stanovené pre používanie a skladovanie výrobku a užívať ho v súlade s informáciou na obale.

Článok II

Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu:
 - písomne e-mailom na evergreen@pistacia.sk
 - písomne doporučenou listovou zásielkou na korešpondenčnú adresu:

Martin Krajs, Nové Košariská 2444, 900 42 Dunajská Lužná

- osobne pri predaji na príležitostných trhoch.

2. Nákup výrobku preukazuje spotrebiteľ dokladom o kúpe.

Článok III

Zodpovednosť predávajúceho

1. Predávajúci zodpovedá za nedostatky výrobku pri jeho prevzatí spotrebiteľom a za chyby výrobku, ktoré sa prejavujú po jeho prevzatí po dobu záruky.
2. Predávajúci nezodpovedá za vady výrobku, ak:
 - a) spotrebiteľ spôsobil vadu sám napríklad nesprávnou manipuláciou alebo skladovaním,

b) ak sa výrobok reklamuje po uplynutí záručnej doby.

3. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu¹, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno vybaviť reklamáciu aj neskôr; vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Článok IV Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať 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.

2. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ 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. Odborné posúdenie musí obsahovať: a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

3. 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.

¹ § 622 a 623 Občianskeho zákonníka

4. O prijatej reklamacii predavajuci vystavi a odovzda potvrdenie spotrebiteľovi, ktoré obsahuje tieto údaje:

- a) dátum, kedy sa reklamácia uplatnila,
- b) aký výrobok a aká vada sa reklamuje,
- c) kedy bol výrobok zakúpený,
- d) cena, za ktorú bol výrobok zakúpený.

Ďalej uvedie, či spotrebiteľ požaduje výmenu, odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady.

5. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predavajuci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

6. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom.

7. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena vadného výrobku za výrobok bez väd, plynie pre nový výrobok nová záručná doba znova odo dňa prevzatia tohto nového výrobku.

Článok V **Práva kupujúceho**

1. Pri vadách výrobku, ktoré spotrebiteľ včas uplatní, má právo:

a) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predavajuci 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 predavajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predavajuci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

b) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok mohol riadne užívať ako výrobok bez vady, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd výrobku riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

Článok VI

Vybavenie reklamácie

1. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

2. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je list obsahujúci vyrozumenie o vybavení reklamácie zaslaný poštou alebo e-mailom na adresu spotrebiteľa.

Článok VII

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 13.07.2021.