

Reklamačný poriadok  
**REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## **1 Úvodné ustanovenia**

### **1.1 Predávajúci**

Prevádzkovateľom internetového obchodu na adrese <https://www.kociky.sk> (ďalej len „internetový obchod“) je spoločnosť:

Názov spoločnosti: Kociky.sk, s.r.o.

Ulica: Balkánska 80

Mesto a PSČ: Bratislava 851 10

Štát: Slovenská republika

IČO: 47164654

DIČ: 2023769704

IČ DPH: SK2023769704

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka číslo: 89198/B.

Prevádzka a doručovacia adresa: Kociky.sk, Vajnorská 108, 831 04 Bratislava (ďalej len „prevádzkovateľ“ alebo „predávajúci“), bankové spojenie: Tatrabanka a.s., Swift: TATRSKBX, č. účtu: IBAN: SK751100000002922895401

### **1.2 Spotrebiteľ**

Tento reklamačný poriadok (vrátane poskytnutej záruky) sa vzťahuje na tovar, resp. nároky z väd tovaru, ktorý bol zakúpený na internetovom portáli predajcu výhradne spotrebiteľom. Osobe, ktorá nie je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, resp. na účely zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku považovaná za spotrebiteľa, tieto nároky neprináležia a všetky práva a povinnosti týkajúce sa uplatnenia nárokov z väd tovaru ako aj postup ich riešenia sa riadi ustanoveniami Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a prípadne ďalšími súvisiacimi predpismi upravujúcimi postavenie a uplatňovanie nárokov z väd tovaru medzi podnikateľskými subjektmi.

## **2 Zodpovednosť za vady predaného tovaru**

Práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa práv spotrebiteľa z vadného plnenia a zodpovednosti predávajúceho za vady predaného tovaru sa riadia ustanovením § 619 a nasl. Zákona 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, a zároveň príslušnými ustanoveniami Zákona 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci je zodpovedný za vady, ktoré má tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom a taktiež za vady, ktoré sa na tovare prejavujú v záručnej lehote. Ak sa tovar predáva za nižšiu cenu z dôvodu, že má nejakú vadu, nie je možné uplatniť voči predajcovi nároky z danej vady. Ak bol kupujúci pri predaji upozornený, že tovar má nejaké vady, nie je možné tieto voči predajcovi následne uplatňovať. V prípade predaja použitého tovaru nie je možné voči predajcovi uplatniť nároky z väd, ktoré vznikli jeho používaním a prípadným opotrebením.

## **3 Záručná doba**

Spotrebiteľovi je poskytnutá zákonná záručná doba, ktorá je v dĺžke 24 mesiacov. Na použitý tovar poskytuje predajca 12 mesačnú záručnú lehotu. Záručná lehota plynie odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

## **4 Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru**

4.1 Za vadu tovaru sa nepovažuje zmena vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby:

- v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania,
- v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený,
- v dôsledku akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom či treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.

4.2 Spotrebiteľ, ktorý uplatní nároky z vady tovaru v záručnej dobe a jedná sa o odstrániteľnú vadu, má nárok na:

- bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady
- výmenu tovaru alebo súčasti tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady
- výmenu tovaru, ak spotrebiteľ pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší počet väd, nemôže tovar riadne užívať

4.3 Spotrebiteľ, ktorý uplatní nároky z vady tovaru v záručnej dobe a jedná sa o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má nárok na:

- výmenu tovaru
- odstúpenie od zmluvy

4.4 Spotrebiteľ, ktorý uplatní nároky z vady tovaru v záručnej dobe a jedná sa o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má nárok na primeranú zľavu z ceny tovaru.

4.5 Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré spotrebiteľovi vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady.

## 5 Postup reklamácie

5.1 Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu zistil.

Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru môže spotrebiteľ uplatniť nasledovne:

- poštou spolu s kópiou daňového dokladu a dôvodom reklamácie zaslanou na adresu predajcu, ktorá je okrem iného uvedená aj v časti Kontakt. Predávajúci odporúča kupujúcemu tovar poistiť s možnosťou sledovania pohybu zásielky. Náklady prepravy hradí kupujúci. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.
- osobne, po predchádzajúcej telefonickej/mailovej dohode s predávajúcim.

5.2 Kupujúci je povinný zaslať kompletný tovar so všetkými jeho príslušenstvami a s kompletnou dokumentáciou. K tovaru je nutné priložiť originál dokladu o kúpe (odporúčame kupujúcemu vyhotoviť si kópiu, ak by pri preprave došlo k poškodeniu zásielky). Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru - reklamáciu sa považuje okamih doručenia reklamovaného tovaru spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom predávajúcemu. Z hygienických dôvodov je možné na reklamáciu prijať len tovar, ktorý je náležite čistý. Nároky z väd tovaru je spotrebiteľ oprávnený uplatňovať len ak uhradil celú kúpnu cenu. Spotrebiteľ má nároky z väd tovaru len ak stihol uplatniť reklamáciu v záručnej lehote. Spotrebiteľ môže využiť priložený reklamačný formulár, ktorý je v nasledovnom znení:

### 5.3 Reklamačný formulár

„Názov spoločnosti: Kociky.sk, s.r.o

Sídlo: Balkánska 80

Mesto a PSČ: Bratislava 851 10

IČO: 47164654, DIČ: 2023769704 IČ DPH: SK2023769704

Ja, .....(meno a priezvisko), reklamujem tovar kúpený v zmysle faktúry č....., číslo objednávky....., a vraciam nasledovný tovar:

Druh tovaru

množstvo

Cena s DPH

.....

.....

.....

Tovar má nasledovné vady (presný a jasný popis vady a kedy sa vada prejavuje):



6.2 V prípade, že spotrebiteľ uplatní reklamáciu po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy 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 spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, 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 reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

6.3 Vybavenie reklamácie, ako aj spôsob vybavenia reklamácie, je predávajúci povinný oznámiť spotrebiteľovi na elektronickú adresu uvedenú pri reklamacii, alebo prostredníctvom iných kontaktných údajov, podľa ktorých bude možné spotrebiteľa upozorniť na vybavenie reklamácie. Predávajúci v tomto oznámení uvedie lehotu pre vyzdvihnutie reklamovaného tovaru. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6.4 Spotrebiteľ je povinný vyzdvihnúť si reklamovaný tovar obratom. Ak tak neurobí, je predávajúci oprávnený účtovať spotrebiteľovi primerané skladné alebo tovar sám predať na účet spotrebiteľa. Na tento postup musí byť spotrebiteľ vopred upozornený predávajúcim a poskytnúť mu primeranú dostatočnú lehotu k prevzatiu tovaru.

## **7 Záverečné ustanovenia**

7.1 Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť obchodných podmienok predávajúceho. Jeho aktuálne znenie sa nachádza na internetovom portáli predávajúceho.

7.2 V prípade rozporu medzi znením reklamačného poriadku a obchodných podmienok má prednosť tento reklamačný poriadok.

7.3 Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej tiež ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej tiež ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku“), pričom predávajúci týmto reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie, o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácie, sťažností a podnetov spotrebiteľov vrátane informácie o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv týkajúcich sa tovaru zakúpeného v internetovom obchode.

**Ďakujeme Vám za čas, ktorý ste venovali prečítaniu tohto reklamačného poriadku.**

**Vaše Kociky.sk**