

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej jen „VOP“) predávajúceho Salon Lucia, IČO 40 816 052, so sídlom Legionárska 622/10 Trenčín 91101, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Trenčíne, v oddiele vložka č. 309-18535 a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamacii tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Kupujúci, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Salon Lucia potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.

Prevzatím tovaru je okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom od predávajúceho resp. prevzatie od dopravcu.

## 2. DĹŽKA ZÁRUKY

Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky.

Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.

Ak je to vzhľadom na poskytovanú záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.

### 1. Lehota pre uplatnenie práv

Záručná doba začína plynúť zásadne dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

Záručná doba tovaru je 24 mesiacov, ak neustanovuje osobitný právny predpis lehotu dlhšiu.

Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste (v stĺpci záruka). Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej záručnej lehoty.

Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamácií. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.

### **3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)**

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou, s tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: [info.monnalucia@gmail.com](mailto:info.monnalucia@gmail.com), spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

Práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo reklamáciu a opravu tovaru si kupujúci uplatňuje vypísaním reklamačného formulára a odoslaním na adresu sídla spoločnosti xxx alebo vypísaním formulára a zaslaním na emailovú adresu predajcu.

Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky predávajúceho. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätočná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru.

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie.

Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, ak takéto použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode na použitie. Ďalej sa záruka nevzťahuje na chyby vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprímeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti (napr. bleskom) s výnimkou bežných odchýlok.

Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

#### 4. VÝLUKY

Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou produktu a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- a. mechanickým poškodením tovaru,
- b. elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok,
- c. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- d. neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- e. tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- f. prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov,
- g. tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
- h. tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- i. použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia,

- j. použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymenené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom na vykonávanú reklamu alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.

## **5. TESTOVANIE CHYBY**

Tovar zaslaný k reklamácii bude testovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom chyby). Pre uvedenie chyby odporúčame písomnú formu, čím sa rozumie taktiež elektronická komunikácia.

Ak zistí technik, že príčinou problémov nie je reklamovaný výrobok (napr. počítač), ale nekorektná inštalácia softwaru (operačný systém, antivírusový program), ak boli dáta poškodené nekorektným správaním niektorej aplikácie (napr. hry, vírusy) nedodané predávajúcim, alebo ak dáta poškodil kupujúci, alebo tretia osoba, bude reklamácia zamietnutá. V prípade, že zákazník súhlasí s platenou opravou, bude účtovaná podľa aktuálneho platného cenníka daného autorizovaného servisu.

Kupujúci týmto berie na vedomie, že predávajúci nerealizuje platené opravy, len ich sprostredkováva u autorizovaných servisov, prípadne zaisťuje s nimi komunikáciu, dopravu a pod. Predávajúci nenesie zodpovednosť za prevedenie opravy.

Pred vykonaním platenej opravy bude kupujúci informovaný o cene opravy, jej rozsahu a dobe potrebnej na jej vykonanie. Na vykonanie platenej opravy možno pristúpiť len po výslovnom súhlase kupujúceho (resp. na základe uzatvorenej servisnej zmluvy) urobenom po informovaní podľa predchádzajúcej vety.

## **6. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE**

Zhoda s kúpnuou zmluvou

V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnuou zmluvou (ďalej len "rozpor s kúpnuou zmluvou"), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou veci alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Zhodou s kúpnuou zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Kupujúcim má v závislosti na povahe chyby pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- ak ide o chybu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnej súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,
- ak ide o chybu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
- ak ide o iné chyby neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,

V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť.

Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť predajcom zamietnutá.

Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie; ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

## **Spoločné ustanovenia**

Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.

Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky alebo e-mailom. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

## **7. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU**

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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 sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

## **8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.2.2021 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov.

V Trenčíne , dňa 1.2.2021 Lucia Hašková