

Reklamačný poriadok

pri uplatnení si reklamácie u predávajúceho Arival s.r.o.

Článok I

Úvodné ustanovenia

- I. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv.
- II. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou obchodných podmienok predávajúceho a kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim spotrebiteľom.
- III. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim spotrebiteľom u predávajúceho:
Obchodné meno: Arival s.r.o.
Registrácia: u Krajského soudu v Českých Budějovicích, spisová značka C20702.
Miesto podnikania: Pekárenská 510/77A, 370 0 4 České Budějovice
IČO: 28155475
DIČ: CZ28155475
e-mail: info@arival.sk
- IV. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru kupujúci prejavuje súhlas s obchodnými podmienkami a týmto Reklamačným poriadkom.
- V. Tovar zakúpený v predávajúceho možno reklamovať v 2 prípadoch:
 - a) Reklamácia v rámci záručnej doby
 - b) Reklamácia v množstve, druhu, ceny a pod.

Článok II

Zodpovednosť za vady

- I. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že predávaný tovar je v zhode s kúpnu zmluvou, najmä, že je bez väd. Zhodou s kúpnu zmluvou sa rozumie, že predávaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti uvádzané predávajúcim, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci na použitie tovaru uvádza alebo pre ktorý sa tovar obvykle používa.
- II. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 620 a nasl. Obč. zák.
- III. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- IV. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 24 mesiacov.
- V. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
- VI. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
- VII. Záručným listom je doklad o kúpe - faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
- VIII. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
 - mechanickým poškodením tovaru,
 - používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
 - neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

- nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
- prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

Článok III Uplatnenie reklamácie

- I. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu jednou z nasledovných možností:
 - a) vyplnením reklamačného formulára a jeho zaslaním poštou na adresu sídla predávajúceho alebo elektronickou poštou,
 - b) spísaním reklamácie a zaslaním poštou na adresu sídla predávajúceho alebo elektronickou poštou.
- I. Pri uplatnení reklamácie kupujúci zašle na vyššie uvedenú adresu spolu s chybným tovarom vyplnený reklamačný formulár, daňový doklad preukazujúci kúpu tovaru a doklad o doručení (ďalej len „požadované doklady“).
- II. Kupujúci uvedie v reklamačnom formulári nasledujúce údaje:
 - identifikácia kupujúceho,
 - číslo elektronickej objednávky,
 - popis tovaru, ktorý si kupujúci žiada vrátiť/vymeniť s uvedením kódu, farby, veľkosti, množstva a ceny,
 - názov a číslo bankového účtu kupujúceho a kód banky,
 - dátum a podpis kupujúceho.
- I. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, predávajúci vyzve kupujúceho, aby dodatočne doručil požadované doklady.
- II. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.
- III. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.
- IV. Pri spätnom zasielaní je tovar potrebné zabaliť tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave môže mať za následok neuznanie reklamácie.

Článok IV Nároky z uplatnenej reklamácie

- I. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru počas trvania záručnej doby.
- II. Ak ide o **vadu, ktorú možno odstrániť**, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci 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 predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- III. Ak ide o **vadu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Článok V Vybavenie reklamácie

- I. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdiť o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdiť 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.

- II. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- III. 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. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.
- IV. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku 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 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. 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.
- V. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.
- VI. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- VII. Kupujúci má právo na úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.

Článok VI Záverečné ustanovenia

- I. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný [advokátskou kanceláriou Lanikova Group, s.r.o.](#) pre prevádzkovateľa internetového obchodu www.arival.sk, pričom je chránený v zmysle zákona 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov. Bez súhlasu autora je zakázané toto autorské dielo akýmkoľvek spôsobom použiť, a to najmä, nie však výlučne, kopírovať, zverejňovať, meniť, upravovať, rozširovať a inak zneužívať.
- II. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 14.10.2021.