

# Reklamácie produktov

Ak potrebujete reklamovať tovar, ktorý ste u nás objednali, alebo ho chcete vrátiť, prečítajte si, prosím, nasledujúce informácie.

## Záručná doba a reklamácie tovaru

Záručná doba na tovar zakúpený v internetovom obchode pomilujma.sk je štandardne 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

Záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu. Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru je nutné oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky e-mailom na adresu [info@pomilujma.sk](mailto:info@pomilujma.sk). Neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky alebo mechanického poškodenia výrobku bude možné uznať, len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, vopred nás, prosím, kontaktujte na [info@pomilujma.sk](mailto:info@pomilujma.sk). Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) zašlite prosím na adresu Cyklokuriér s.r.o., Mickiewiczova 2, 811 07, Bratislava. Odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. Tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou. Do balíka priložte kópiu daňového dokladu (faktúra), ktorý sme Vám poslali v emaili a ktorý zároveň slúži ako záručný list.

V momente, keď dostaneme reklamovaný tovar, budeme Vás bezodkladne kontaktovať e-mailom alebo telefonicky a dohodneme sa s Vami na rýchlom vyriešení reklamácie.

Pri identifikácii vady reklamovaného tovaru postupujeme podľa zákonných ustanovení Občianskeho zákonníka (§ 622 a 623). Odstrániteľné vady sme povinní odstrániť bez zbytočného odkladu, alebo na Vašu žiadosť realizovať výmenu tovaru. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, máte právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy.

Vybavenie reklamácie zrealizujeme jedným z nasledujúcich zákonných spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru
- výmenou tovaru
- vrátením kúpnej ceny tovaru

- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
- písomnou výzvou na prevzatie plnenia
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru

V prípade uznania reklamácie Vám podľa vášho rozhodnutia reklamovaný tovar vymeníme kus za kus, prípadne poskytneme iný, ktorý si vyberiete (do hodnoty reklamovaného tovaru), a rovnako znášame náklady na jeho vrátenie a dodanie nového tovaru, alebo máte právo od zmluvy odstúpiť a v takom prípade Vám vrátíme peniaze. Reklamácia bude vybavená v čo najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie a prijatia reklamovaného tovaru. O výsledku reklamácie budete informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom a spolu s tovarom Vám bude doručený reklamačný protokol.

V prípade, že si uplatníte reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môžeme vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca. Náklady spojené s odborným posúdením znalca znášame v plnom rozsahu.

Ak si uplatníte reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a zamietneme ju, sme povinní v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môžete zaslať tovar na odborné posúdenie. Vaším využitím práva na odborné posúdenie, podľa doloženého kontaktu, spojené náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, znášame my. Ak bude odborný posudok v prospech zákazníka, ako zákazník môžete uplatniť reklamáciu znova, v prípade, že sa preukáže naša zodpovednosť za vadu reklamovaného tovaru. Sme povinní Vám uhradiť všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie.

## **Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru**

Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov pri predaji na diaľku v lehote 14 dní od prevzatia tovaru. V prípade, ak v rámci jednej objednávky bol tovar dodaný oddelene, lehota na odstúpenie plynie okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie. Ak zákazník odstúpi od zmluvy, ruší sa tým aj každá prípadná doplnková zmluva s ňou súvisiaca.

V súlade s ust. § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov zákazník **nemôže odstúpiť** od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, napr. tovar textilného charakteru.

Právo na odstúpenie od zmluvy ste povinný uplatniť písomnou formou vo forme emailu, pričom môžete použiť formulár dostupný na **našej internetovej stránke**, ktorý môžete vyplniť a poslať emailom. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak ste oznámenie o odstúpení od zmluvy odoslali najneskôr v posledný deň lehoty.

Odstúpením od zmluvy sa kúpna zmluva ruší od začiatku. V súlade s ust. § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka môže zákazník uplatniť odstúpenie aj len vo vzťahu k časti predmetu zmluvy (ak predmetom zmluvy resp. záväznej objednávky bolo dodanie niekoľkých titulov) a v takom prípade sa zmluva ruší len v tejto časti.

Zákazník je povinný najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu Cyklokuriér s.r.o., Mickiewiczova 2, 811 07, Bratislava, odporúčame tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou, tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou. Do balíka priložte kópiu daňového dokladu (faktúra), ktorý sme Vám poslali s tovarom. Lehota na vrátenie tovaru sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Náklady spojené s vrátením tovaru k nám na sklad znáša zákazník.

Tovar nám prosím doručte kompletný, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný, inak zákazník zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

Kúpnu cenu Vám vrátime najneskôr do 14 dní rovnakým spôsobom, aký ste použili pri svojej platbe, pokiaľ sa nedohodneme inak, najmä prevodom na Vami uvedený bankový účet alebo poskytnutím poukážky na zľavu, ktorú môžete použiť pri ďalšom nákupe u nás. V prípade vrátenia tovaru uhradeného zľavovou poukážkou, je suma tohto tovaru vrátená prostredníctvom novej zľavovej poukážky v hodnote vráteného tovaru. Pri odstúpení uveďte informáciu, o ktorú z uvedených kompenzácií máte záujem. Kúpnu cenu však nie sme povinní vrátiť, pokiaľ nám nie je doručený tovar alebo kým nám zákazník nepreukáže aspoň spätné zaslanie tovaru. Pri odstúpení od zmluvy Vám budú rovnako refundované náklady dodania tovaru v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý Vám ponúkame. V prípade neoprávneného odstúpenia od zmluvy Vám bude tovar vrátený na Vaše náklady.

## Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že kupujúci nie je spokojný s vybavením objednávky, dodaným tovarom alebo službami predávajúceho, prosíme kupujúceho aby napísal email na [info@pomilujma.sk](mailto:info@pomilujma.sk). Pokiaľ predávajúci nevybavil reklamáciu k spokojnosti kupujúceho alebo ak sa kupujúci domnieva, že predávajúci mohol narušiť jeho práva, môže podľa zákona 391/2015 Z. z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

K mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, internetová adresa: <https://www.soi.sk/sk>. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúce sa na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využiť pri riešení sporov medzi predávajúcim a kupujúcim z kúpnej zmluvy.

Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/A 827 15, Bratislava 212 Slovenská republika, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebiteľ.sk> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 zo 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22 / ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ (fyzická osoba), ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa § 3 zákona 391/2015 Z. z. môže od vás za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 eur s DPH. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona 391/2015 Z. z.

Tieto podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 24.11.2021.