

**Reklamačný poriadok**  
**Internetového obchodu [www.zlatnictvocarmen.sk](http://www.zlatnictvocarmen.sk)**

### **I. Všeobecné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení /ďalej iba „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 v platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení.
2. Predávajúcim je CARIER s.r.o., so sídlom Dolná 5, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 36 049 433, DIČ: 2021586842, IČ DPH: SK2021586842, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 7221/S, email: [info@zlatnictvocarmen.sk](mailto:info@zlatnictvocarmen.sk), telefónne číslo: +421 911 800 825 (ďalej len „predávajúci“).
3. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho – spotrebiteľa pri uplatňovaní práv z vád vecí (tovaru) v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu predávajúceho [www.zlatnictvocarmen.sk](http://www.zlatnictvocarmen.sk) (ďalej tiež ako „Internetový obchod“).
4. Kupujúcim je každá osoba (fyzická alebo právnická), ktorá uzatvorila kúpnu zmluvu (ďalej tiež ako „zmluva“) s predávajúcim v zmysle Všeobecných obchodných podmienok. Právne vzťahy vyplývajúce z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je právnická osoba alebo fyzická osoba podnikateľ sa riadia podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.
5. Spotrebiteľom je každý Kupujúci, ktorý pri uzatváraní kúpnej zmluvy podľa tohto reklamačného poriadku a podľa Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na stránke predávajúceho nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
6. Produkty sú tovary, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené v Internetovom obchode predávajúceho (ďalej tiež ako produkty“).
7. Zmluvou sa rozumie kúpna zmluva.

### **II. Odkazy**

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených v Internetovom obchode Predávajúceho.

### **III. Zodpovednosť predávajúceho za vady produktov (tovarov a služieb)**

1. Predávajúci je povinný dodať produkt v súlade s uzavretou zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný produkt pri prevzatí kupujúcim. Predávajúci zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí produktu v záručnej dobe (záruka). Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
3. Kupujúci je oprávnený predávaný produkt, pred prevzatím prezrieť.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené:
  - a) použitím produktu v rozpore s návodom na obsluhu alebo charakterom produktu,

- b) neodborným alebo neoprávneným zásahom do produktu,
- c) cudzími látkami a tekutinami vniknutými do produktu,
- d) neodvratnou udalosťou (živelné pohromy, atď.).

#### **IV. Záručná doba**

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia produktu kupujúcim.
2. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť v zmysle ustanovenia Čl. IV. bod 1 tohto Reklamačného poriadku.
3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný produkt prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
4. Ak dôjde k výmene produktu za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
5. Práva zo zodpovednosti za vady produktu, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

#### **V. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (Reklamácia)**

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady doručením reklamovanej veci na adresu: CARRIER s.r.o., Dolná 5, 974 01 Banská Bystrica.
2. Kupujúci môže vždy využiť právo uplatniť osobne v mieste podnikania predávajúceho alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, Slovenská pošta a.i.
3. Kupujúci je pri reklamácií oprávnený využiť Reklamačný formulár, ktorý je uverejnený v internetovom obchode Predávajúceho.
4. Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list, ak bol vydaný alebo doklad o zaplatení kúpnej ceny. Kupujúcemu sa odporúča pri uplatňovaní reklamovanej veci opísať vadu a uviesť ako sa vada prejavuje.
5. V prípade, ak Kupujúci reklamuje produkt inak ako osobne, odporúčame Kupujúcemu aby zasielal tovar spolu s detailným popisom vady produktu a dokladom preukazujúcim zakúpenie produktu v našom obchode/napríklad doklad o zaplatení, faktúra, záručný list/, a to z dôvodu urýchlenia reklamačného procesu.
6. Produkt v prípade reklamácie odporúčame zasielať doporučenou formou. Produkt nezasielajte formou dobierky, tá nebude z našej strany prevzatá.
7. Po prevzatí reklamovaného produktu predávajúcim bude kupujúcemu vystavené potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak tomu bránia závažné okolnosti tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
8. Predávajúci vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za produkt alebo má právo na výmenu produktu za nový.
9. Ak spotrebiteľ reklamáciu produktu 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.

10. 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.
11. Spotrebiteľ 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 vady tovarov a služieb.
12. Náležitosti odborného posúdenia podľa bodu 9 tohto článku:

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.

13. O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je Predávajúci povinný informovať Spotrebiteľa, a to vhodnou a preukázateľnou formou /písomne/, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
14. Za ukončenie reklamačného konania /reklamácie/ sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného produktu, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny produktu, vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu alebo jej odôvodnené zamietnutie.
15. Reklamovaný produkt Predávajúci po vybavení reklamácie Kupujúcemu doručí rovnakou formou, akou bola reklamácia uplatnená zo strany Kupujúceho. Zmena formy doručenia je možná len na základe súhlasu Kupujúceho.

## **VI. Práva kupujúceho pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady**

1. 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 produktu alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má kupujúci právo na výmenu produktu 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 väd produkt riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu,

3. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

## **VII. Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v Internetovom obchode predávajúceho dňa 12.11.2020. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením v Internetovom obchode Predávajúceho.