



Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1 Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade s Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, zákonom 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, zákonom 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, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.2 Predávajúcim je spoločnosť POLYNOVA, spol. s r. o., so sídlom v obci Kvetoslavov č. 212, 930 41 Kvetoslavov, Slovenská republika, IČO: 34 138 056, DIČ: 2020370000, IČ DPH: SK2020370000, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo 1920/T, tel.: +421315624889, fax: +421315624892, mobil: +421911174405, e-mail: marketing@polynova.sk (ďalej len „predávajúci“).

1.3 Kupujúcim je každá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo právnická osoba, ktorá si zakúpila tovar ponúkaný prostredníctvom internetovej stránky www.e-vinice.sk.

1.4 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

1.5 Kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku.

1.6 Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

2. Záručné podmienky

2.1 Kupujúci má právo neprevziať tovar, ktorý pri doručení vykazuje zjavné chyby, napr. je poškodený obal a kvôli tomu je predpoklad poškodenia samotného tovaru. V tomto prípade je zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny, ak bol tovar vyplatný.



2.2 Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu do 48 hodín od prevzatia zásielky e-mailom alebo telefonicky. Neskôr oznámená nekompletnosť zásielky alebo poškodenia tovaru nemusia byť zo strany predávajúceho uznané.

2.3 V prípade, že kupujúci tovar prevezme a vady sa vyskytnú počas záručnej doby, kupujúci má právo uplatniť svoju reklamáciu.

2.4 Záručná doba na všetok ponúkaný tovar v internetovom obchode predávajúceho je pri predaji fyzickým osobám 24 mesiacov. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (faktúra alebo pokladničný doklad). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale kupujúci ho stratil.

2.5 Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru začína záručná doba plynúť odo dňa prevzatia nového tovaru, avšak iba na nový tovar.

2.6 Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

2.7 Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí alebo jej častí spôsobené používaním.

2.8 Záruka sa nevzťahuje na darčeky dodané predávajúcim k zakúpenému tovaru.

2.9 Nárok kupujúceho na uplatnenie záruky zaniká:

- nepredložením dokladu o zaplatení (faktúry alebo pokladničného dokladu),
- neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
- uplynutím záručnej doby tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeného kupujúcim,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,



- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
- poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- zásahom do tovaru neoprávnenou osobou.

2.10 Záručný servis zabezpečuje predávajúci. Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

3. Reklamácia

3.1 Ak chce kupujúci zakúpený tovar reklamovať, je povinný kontaktovať predávajúceho e-mailom alebo telefonicky a následne odoslať na jeho adresu písomnú reklamáciu spolu so zakúpeným tovarom a dokladom o zaplatení kúpnej ceny. Reklamácia musí obsahovať číslo objednávky, označenie predávajúceho, označenie kupujúceho s uvedením poštovej, e-mailovej adresy a príp. telefónneho čísla pre rýchlejší kontakt s predávajúcim, ďalej dôvod reklamácie (popis vady), výber práva, ktoré si kupujúci zo zodpovednosti za vadu uplatňuje, dátum a podpis kupujúceho. [Formulár na reklamáciu tovaru](#) si kupujúci môže stiahnuť na stránke predávajúceho.

3.2 Kupujúci je povinný doručiť reklamovaný tovar na adresu sídla predávajúceho POLYNOVA, spol. s r. o., 930 41 Kvetoslavov 212, Slovenská republika. Odporúčaným spôsobom dopravy je zaslať tovar ako balík doporučenou zásielkou. Kupujúci môže odovzdať reklamovaný tovar aj osobne na adrese prevádzky.

3.3 Tovar na reklamáciu musí byť čistý a mechanicky nepoškodený.

3.4 Predávajúci bude po prevzatí reklamovaného tovaru bezodkladne kontaktovať kupujúceho e-mailom alebo telefonicky a dohodne sa na spôsobe vyriešenia reklamácie (oprava, výmena, zľava, vrátenie peňazí). Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie v závislosti od charakteru vady ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Predávajúci v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa.



3.5 Predávajúci sa snaží vybaviť reklamáciu v čo najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie a prijatia reklamovaného tovaru. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Predávajúci je povinný v uvedenej lehote vydať kupujúcemu písomné potvrdenie o vybavení reklamácie.

3.6 Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, prípadne poskytnutím alternatívneho tovaru po dohode s kupujúcim, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. V prípade uznania reklamácie znáša náklady na vrátenie a dodanie nového tovaru predávajúci.

3.7 Práva kupujúceho zo zodpovednosti, ktoré kupujúci môže uplatniť, ustanovuje § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Uvedené práva kupujúceho zanikajú, ak neboli uplatnené vyššie uvedeným spôsobom v záručnej dobe.

3.8 Odôvodneným zamietnutím reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy je zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia, t. j. bez odborného posudku nemôže predávajúci reklamáciu zamietnuť.

3.9 Ak kupujúci 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 kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný kupujúcim 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 kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.

3.10 Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má kupujúci. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm



4. Odstúpenie od zmluvy

4.1 Kupujúci je v súlade s ustanovením § 7 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od vybavenej objednávky (podľa zákona "od kúpnej zmluvy", ak už kupujúci prevzal tovar) do 14 dní od prevzatia tovaru. V prípade vybavenia jednej objednávky vo viacerých balíkoch, lehota na odstúpenie plynie okamihom prevzatia najneskôr dodaného tovaru.

4.2 Tovar na vrátenie musí byť nepoškodený, kompletný (vrátane príslušenstva, dokumentácie, ...), podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný, s priloženým dokladom o kúpe (faktúrou alebo pokladničným dokladom). V prípade, že tovar bude nekompletný alebo poškodený, predávajúci má právo znížiť vrátenú kúpnu cenu o zodpovedajúcu čiastku.

4.3 Ak sa kupujúci rozhodne vrátiť tovar podľa bodu 4.1 tohto reklamačného poriadku, je povinný:

a) kontaktovať predávajúceho s písomnou žiadosťou o odstúpenie od zmluvy (vypavenej objednávky), uviesť číslo objednávky, dátum prevzatia tovaru a číslo svojho účtu pre vrátenie peňazí ([formulár na odstúpenie od zmluvy](#) si kupujúci môže stiahnuť na stránke predávajúceho www.e-vinice.sk),

b) zaslať tovar naspäť na adresu sídla predávajúceho POLYNOVA, spol. s r. o., 930 41 Kvetoslavov 212, Slovenská republika. Tovar sa odporúča poslať doporučené, poistený a použiť vhodné balenie, aby počas prepravy nedošlo k popísaniu, polepeniu, ani inému znehodnoteniu pôvodných obalov a samotného tovaru (predávajúci neručí za prípadnú stratu alebo poškodenie tovaru počas prepravy),

c) uhradiť výdavky súvisiace s vrátením tovaru (poštovné, poistenie, ...), ak si výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

4.4 Po splnení podmienok podľa bodov 4.1 až 4.3 tohto reklamačného poriadku a po obdržaní vráteného tovaru je predávajúci povinný:

a) prevziať tovar naspäť,

b) vrátiť kupujúcemu v lehote najneskôr 15 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy (vypavenej objednávky) celú cenu zaplatenú za tovar, ktorú od neho prijal.



4.5 V prípade nesplnenia niektorej z podmienok podľa bodov 4.1 až 4.3 tohto Reklamačného poriadku nebude predávajúci akceptovať odstúpenie od kúpnej zmluvy (vybavenej objednávky) a tovar bude vrátený na náklady kupujúceho naspäť.

5. Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 22. 11. 2016. Je k dispozícii na internetovej stránke www.e-vinice.sk, zároveň aj v sídle predávajúceho – POLYNOVA, spol. s r. o., 930 41 Kvetoslavov 212, Slovenská republika.