

REKLAMAČNÝ PORIADOK
internetového obchodu www.smartlabels.sk

Článok I
Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto uplatnenia si práv z vadného plnenia a postup pri riešení reklamácií (ďalej len "reklamačný poriadok"). Reklamačný poriadok sa týka tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal prostredníctvom webovej stránky www.smartlabels.sk spotrebiteľom.
2. Kupujúcim spotrebiteľom je v zmysle § 2 písm. a) zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.
3. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 02/58272172, 02/58272 104, fax č. 02/58272 170.

Článok II
Práva z vadného plnenia a uplatnenie reklamácie

1. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim a predlžuje sa o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
2. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
3. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci tovar prevzal:
 - a. má tovar vlastnosti, ktoré si strany dohodli alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na povahu tovaru,
 - b. sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar rovnakého druhu bežne používa,
 - c. tovar zodpovedá akosťou alebo prevedením dohovorenej vzorky alebo predlohe, ak bola akosť alebo vyhotovenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,
 - d. je tovar v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
 - e. tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.
4. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
 - a. k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - b. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru,
 - c. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - d. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,

- e. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, návode na používanie, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
5. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebovanie veci (alebo časti) spôsobené používaním.
 6. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho tak, že doručí tovar na adresu prevádzky predávajúceho: 2MAN s.r.o., Bazová 43, 900 25 Chorvátsky Grob s označením tovaru, ktorý je reklamovaný (uviedenie čísla elektronickej objednávky, uvedenie kódu tovaru, farby, množstva a ceny), podrobným popisom reklamovanej vady. Reklamovaný tovar nesmie byť zaslaný na dobierku, takýto tovar nebude prevzatý. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať ako doporučenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru).
 7. Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo forme emailovej správy, v ktorej označí chyby tovaru v súlade a poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
 8. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
 9. Pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby bola odstránená bezplatne, riadne a včas. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto odstránenia vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
 10. Pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí). 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 vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
 11. Pri oprávnenej reklamacii má kupujúci 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.
 12. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
 13. Predávajúci je povinný určiť spôsob nápravy ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. 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 tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje

predávajúci kupujúceho e-mailom a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol.

14. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, 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 reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
15. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy predávajúci obdržal od kupujúceho reklamovaný tovar a formulár na uplatnenie reklamácie. V prípade, že pri reklamacii nie je doručený aj tovar, predávajúci má za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.

Článok III

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. Predávajúci je povinný najmä: vyrobiť tovar podľa objednávky, zabaliť tovar na prepravu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu, dodať spotrebiteľovi objednaný tovar do miesta určenia riadne a včas, dodať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom všetky doklady potrebné na riadne prevzatie a užívanie tovaru v súlade s relevantnými právnymi predpismi.
2. Predávajúci má právo na zaplatenie kúpnej ceny riadne a včas.
3. Predávajúci má právo odstúpiť od zmluvy, ak nie je schopný dodať kupujúcemu tovar riadne a včas, najmä z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru. O stornovaní objednávky bude zákazník informovaný telefonicky alebo e-mailom, a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti, mu budú finančné prostriedky vrátené v lehote do 15 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.
4. Kupujúci je povinný najmä:
 - a) včas prevziať tovar v mieste určenia,
 - b) zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu v lehote splatnosti, vrátane nákladov na doručenie tovaru, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli, že náklady na doručenie tovaru znáša predávajúci,
 - c) potvrdiť v dodacom liste prevzatie tovaru svojím podpisom alebo podpisom ním poverenej osoby.

5. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade porušenia zmluvných povinností vyplývajúcich mu z kúpnej zmluvy zodpovedá v zmysle § 420 Obč. zák. za škodu, ktorá týmto porušením predávajúcemu vznikla.
6. Kupujúci má právo na dodanie tovaru predávajúcim riadne a včas.

Článok IV

Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok.
2. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.02.2017.

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

**na uplatnenie reklamácie tovaru zakúpeného
v internetovom obchode www.smartlabels.sk**

A. VYPLNÍ KUPUJÚCI

Identifikačné údaje (meno, priezvisko, adresa / obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ):
.....

Kontakt (telefón / e-mail):
.....

Číslo faktúry:
.....

Dátum prevzatia tovaru:
.....

Číslo účtu (pre prípad vrátenia kúpnej ceny):
.....

Reklamovaný tovar

Názov tovaru	Veľkosť	Počet kusov	Reklamovaná vada

Kupujúci si uplatňuje nárok na:
.....

.....
Podpis kupujúceho

B. VYPLNÍ PREDÁVAJÚCI

Dátum prijatia reklamácie (tovar vrátane dokumentov):

.....

Dátum vybavenia reklamácie:

.....

Spôsob vybavenia reklamácie:

.....

.....

.....

.....

.....

V dňa

.....

Pečiatka a podpis predávajúceho

Na tento účel môžete použiť **vzorový pdf reklamačný formulár**, ktorý je zverejnený na stránke internetového obchodu www.smartlabels.sk.