

REKLAMAČNÝ PORIADOK ELSIE.SK

I. Všeobecné ustanovenia

1.1. 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 poskytnutí 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. A upravuje právny vzťah medzi predávajúcim, ktorým je:

1.2. Predávajúcim je spoločnosť

Obchodné meno: E-comm invest s. r. o.

Sídlo: Svätoplukova 1022/3, 903 01 Senec, Slovenská republika

Zapísaná v registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel Sro, Vložka číslo: 115918/B

IČO: 50 618 512

DIC: 2120396322

Bankový účet: SK628330000002601119743

Predávajúci nie je platcom DPH/Dane z pridanej hodnoty

(ďalej aj "Predávajúci") a každou osobou, ktorá je kupujúcim tovaru, alebo služieb ponúkaného Predávajúcim v Internetovom obchode Predávajúceho, a ktorá vystupuje v postavení spotrebiteľa.

1.2.1. Kontakt na predávajúceho je:

E-comm invest s. r. o., Svätoplukova 1022/3, 903 01 Senec a elsie.sk, Mlynská 312/16, 925 22 Velké Uľany, SR

Email: info@elsie.sk

tel.č.: +421 950 457 944

1.3. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho – spotrebiteľa pri uplatňovaní práv z väd vecí (tovaru) v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu predávajúceho www.elsie.sk. Spotrebiteľom je kupujúci, ktorý pri uzatváraní kúpnej zmluvy prostredníctvom Internetového obchodu predávajúceho, nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

1.4. Kupujúcim je každá osoba (fyzická alebo právnická), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom Internetovej stránky Predávajúceho a obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky a uhradila kúpnu cenu. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu. Týmto reklamačným poriadkom sa upravujú právne vzťahy medzi kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom a predávajúcim. 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.

1.5. 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.

II. Odkazy

2. Tento Reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených v Internetovom obchode Predávajúceho (<https://www.elsie.sk/informacie/vseobecne-obchodne-podmienky>).

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

3.1. Predávajúci je povinný dodať vec (tovar) v súlade s uzavretou kúpnu zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).

3.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Ak nejde o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

3.3. Kupujúci je oprávnený predávanú vec pred prevzatím prezrieť.

3.4. Ak predávajúci ponúka pri kúpe tovaru kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na kupujúcom či ponúkaný tovar ako dar prijme alebo odmietne. Súčasťou kúpnej zmluvy bude aj darovacia zmluva, ktorej predmetom bude bezodplatný prevod takéhoto daru. Tento dar však nie je predaným tovarom, a preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady.

3.5. Ak predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na tieto vady kupujúceho pri ponuke daru upozorniť. V prípade, ak má dar vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť bez nároku na nový dar. Ak kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, odstupuje sa aj od darovacej zmluvy, ktorá je súčasťou kúpnej zmluvy a kupujúci je povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar. Nie je možné odstúpiť len od časti zmluvy ale len kúpnej zmluvy ako celku, vrátane darovacej zmluvy, ktorá tvorí jej neoddeliteľnú súčasť.

IV. Záručná doba

4.1. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

4.1.1. V prípade potravín, ktoré sa rýchlo kazia, si zákazník musí uplatniť reklamáciu najneskôr v deň nasledujúci po kúpe. Pri potravinách, kde je uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, je záručná doba platná do tohto dátumu.

4.2. Ak kupujúcim 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 4.1 tohto Reklamačného poriadku.

4.3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec 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.

4.4. Ak dôjde k výmene za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

4.5. Ak dôjde k výmene časti novej veci, u ktorej to povaha veci dovoľuje. Na uvedenú časť začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

4.6. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

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

5.1. Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady veci, tovaru, alebo služby na adrese: E-comm invest s. r. o., Svätoplukova 1022/3, 903 01 Senec. Odporúčame zákazníkovi, pre rýchlejšie vybavenie žiadosti tovar zasielať na adresu: elsie.sk, Mlynská 312/16, 925 22 Veľké Úľany, Slovenská republika.

Kupujúci môže vždy využiť právo uplatniť osobne reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni spoločnosti, alebo v sídle spoločnosti, alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, Slovenská pošta a.i..

Pri reklamacii odporúčame kupujúcemu doložiť záručný list, alebo doklad o zaplatení kúpnej ceny. Kupujúcemu sa odporúča pri uplatňovaní reklamovanej veci opísať vadu a uviesť ako sa vada prejavuje.

5.1.1. V prípade, ak Kupujúci reklamuje tovar, alebo službu inak ako osobne, odporúčame Kupujúcemu, aby zasielal tovar spolu s detailným popisom vady tovaru, a dokladom preukazujúcim zakúpenie tovaru v našom obchode/ napríklad doklad o zaplatení, faktúra, záručný list/, a to z dôvodu urýchlenia reklamačného procesu.

5.1.2. Tovar v prípade reklamácie odporúčame zasielať doporučenou formou. Tovar nezasielajte formou dobierky, ktorá nebude z našej strany prevzatá.

5.1.3. Počas doby prevádzky Predávajúci určí osobu zodpovednú a poverenú prijímať a vybavovať reklamácie.

5.2. Po prevzatí reklamovanej veci 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.

5.3. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci 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 tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Náležitosti odborného posúdenia podľa bodu 5.4 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.

5.8. O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je Predávajúci povinný informovať Spotrebiteľa, a to vhodnou a preukázateľnou formou, 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.

5.9. Za ukončenie reklamačného konania /reklamácie/ sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,

6. Reklamovaný tovar 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

6.1. 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 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.

6.2. 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 väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

6.3. 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

7.1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením v Internetovom obchode Predávajúceho.

7.2. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť [Všeobecných obchodných podmienok](#) a [Zásad a poučenia o ochrane osobných údajov](#) tohto internetového obchodu. Dokumenty – Všeobecné obchodné podmienky a Zásady a poučenia o ochrane osobných údajov tohto internetového obchodu sú zverejnené na doméne Internetového obchodu Predávajúceho.

7.3. V prípade zmeny v Reklamačnom poriadku, vzťah medzi Kupujúcim a Predávajúcim sa riadi podľa Reklamačného poriadku platného a účinného pri uzatvorení Kúpno-predajnej zmluvy, a to až do momentu jej zániku.

7.4. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v Internetovom obchode predávajúceho dňa 1.10.2021.