

Reklamačný poriadok

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej aj ako „Občiansky zákonník“), 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na zákon 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 (ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa na diaľku“) a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z., ako aj Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.
2. V rozsahu zmluvných strán je predávajúcim KPA Group s.r.o. Plavnica 152 065 45 Plavnica, zapísaná v Okresného súdu Prešov, oddiel: Sro, vložka č. 33512/P. IČO: 50506579, DIČ: 2120362739. (ďalej aj ako „predávajúci“), e-mail: info@kapea.sk.,
3. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho – spotrebiteľa pri uplatňovaní práv z väd veci (tovaru) v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu predávajúceho na webstránke <https://www.kapea.sk/> (ďalej aj ako „e-shop“).
4. Kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril objednávku, bez ohľadu na skutočnosť, či koná ako fyzická osoba alebo právnická osoba. S ohľadom na zákon 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na zákon 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 (ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa na diaľku“) a sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. 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.

2. ODKAZY

Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na e-shope predávajúceho.

3. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY PRODUKTOV (TOVAROV A SLUŽIEB)

1. Predávajúci je povinný dodať vec (tovar) v súlade s uzavretou kúpnu zmluvou, t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
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 predávajúce bez zbytočného odkladu.
3. Kupujúci je oprávnený predávanú vec pred prevzatím prezrieť.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené: – mechanickým poškodením, najmä pokrivením, zdeformovaním, rozbitím, – neprimeraným zaobchádzaním v rozpore s bežným užívaním výrobkov, – neodborným alebo neoprávneným zásahom do výrobku, – cudzími látkami a tekutinami vniknutými do/na výrobky, – spojením výrobku s neoriginálnym príslušenstvom resp. príslušenstvom iného výrobcu, – nevhodným skladovaním výrobku, – skladovaním alebo nevhodným aplikovaním či používaním výrobku v chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí.
5. 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 a neposkytuje na neho záruku.
6. 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.

4. ZÁRUČNÁ DOBA

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
2. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Všeobecných obchodných podmienok pre podnikateľov.
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. Ak dôjde k výmene za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
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.
6. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. V prípade rôznych výrobcov tovarov, spotrebiteľ má nárok na rozšírenú záruku v zmysle reklamačných podmienok daných výrobcov.

8. Predávajúci môže, za vopred určených pravidiel, aj sám ponúknuť k tovaru aj rozšírenú záruku.

5. POSTUP PRI UPLATŇOVANÍ PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIA)

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady dorúčením reklamovanej veci na adresu: KPA Group s.r.o. Plavnica 152 065 45 Plavnic, Slovenská republika. Kupujúci môže vždy využiť právo uplatniť reklamáciu osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni spoločnosti, alebo v sídle spoločnosti, alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, Slovenská pošta a iné. V prípade osobnej návštevy sídla kupujúci v prípade reklamácie predom kontaktuje predávajúceho emailom: info@kapea.sk. Pri reklamacii je potrebné doložiť záručný list, ak bol vydaný, alebo doklad o zaplatení kúpnej ceny. Kupujúcemu sa odporúča pri uplatňovaní reklamovanej veci popísať vadu a uviesť, ako sa vada prejavuje.
 1. V prípade, ak Kupujúci reklamuje tovar 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.
 2. Tovar v prípade reklamácie odporúčame zasielať doporučenou formou. Tovar nezasielajte formou dobierky, táto nebude z našej strany prevzatá.
2. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim
3. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje. Je tiež povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na

vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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. 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.
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.
7. Náležitosti odborného posúdenia podľa bodu 5.4 tohto článku (a) identifikácia osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presná identifikácia posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
8. 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
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.
10. 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.

6. 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 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.

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
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.

7. INFORMÁCIA O MOŽNOSTI A PODMIENKACH RIEŠENIA SPORU PROSTREDNÍCTVOM SYSTÉMU ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPOROV

1. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, P.O.Box č.29, 827 99 Bratislava 27, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava, internetová adresa: <http://esc-sr.sk/> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a o zmene nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).

Činnosť predávajúceho podľa zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov podlieha orgánu dozoru – Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1, Odbor výkonu dozoru, email: pr@soi.sk, tel. č. tel. č. 051/772 15 97.

8. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v Internetovom obchode predávajúceho dňa 01. 08. 2023.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením v na e-shope predávajúceho.