

# Reklamačné podmienky / Reklamačný poriadok

Všetky druhy reklamácií tovaru rieši priamo prevádzkovateľ internetového obchodu [www.chillax.sk](http://www.chillax.sk), KANTAX, s.r.o., Maurerova 786/1, Prevádzka: Hlavná 26, 053 42 Krompachy (kontakt: [info@chillax.sk](mailto:info@chillax.sk), telefón: 0918 635 842).

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „reklamačný poriadok“). Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za závady výrobku. Kupujúcim môže byť a) fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti; b) fyzická osoba, ktorá kupuje tovar alebo vecné plnenia a výkony z poskytnutej služby a tie jej neslúžia na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania.

1 Predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho [www.chillax.sk](http://www.chillax.sk)

2 Zákazník je povinný pred prevzatím tovaru od dopravcu skontrolovať, či zásielka nie je zjavne poškodená. V prípade poškodenia zásielky je zákazník povinný následne skontrolovať obsah zásielky a zistiť, či tovar vo vnútri zásielky nie je dopravou poškodený. O takomto poškodení je kupujúci povinný bez zbytočného predlžovania informovať dopravcu aj predávajúceho. Za poškodenie tovaru vzniknutého jeho dopravou nesie zodpovednosť prepravca.

3 Záručná doba na poskytovaný tovar je 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

4 Záruka sa vzťahuje len na výrobné závady. Záruka sa nevzťahuje na závady spôsobené bežným opotrebovaním, nesprávnym používaním výrobkov, nesprávnou manipuláciou a skladovaním.

5 Ak tovar vykazuje závady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu tak, že doručí tovar na adresu sídla prevádzkovateľa internetového obchodu spolu s popisom reklamácie, ktorý musí obsahovať názov reklamovaného tovaru, dôvod reklamácie/popis závady, Vaše kontaktné údaje a adresu, kam možno zaslať vybavenú reklamáciu a faktúru (daňový doklad o zaplatení za tovar). Tovar zaslaný na dobierku sa nepreberá, pred odoslaním odporúčame tovar poistiť pre prípad poškodenia počas prepravy. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie oznámiť predávajúcemu druh a rozsah závad tovaru, kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailovú adresu, a pod.) a iné podstatné náležitosti, ktoré majú vplyv na uplatňovanú závalu tovaru.

6 Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť prevádzkovateľovi začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky: a. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho prevádzkovateľovi internetového obchodu,

b. doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho kupujúceho prevádzkovateľovi internetového obchodu, vrátane všetkých súčastí a príslušenstva reklamovaného tovaru nevyhnutného na vykonanie reklamácie,  
c. doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho prevádzkovateľovi internetového obchodu.

7 Deň uplatnenia reklamácie je zároveň začiatkom reklamačného konania. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do na adresu sídla prevádzkovateľa internetového obchodu.

8 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, prevádzkovateľ internetového obchodu je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

9 Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

10 Prevádzkovateľ internetového obchodu je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie, v ktorom je povinný presne označiť závady tovaru. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je prevádzkovateľ povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

11 Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže prevádzkovateľ internetového obchodu vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

12 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 na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša prevádzkovateľ internetového obchodu bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za závalu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Prevádzkovateľ internetového obchodu 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. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

13 Prevádzkovateľ internetového obchodu je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila. Písomná forma je zachovaná vždy, ak právny úkon urobený elektronickými prostriedkami je

podpísaný zaručeným elektronickým podpisom. O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania SMS správou a e-mailom alebo telefonicky. Spolu s reklamovaným tovarom bude zároveň doručený reklamačný protokol.

14 V prípade, ak kupujúci žiada o odstránenie závady po uplynutí záručnej doby, vzťahujú sa na takto vzniknuté právne vzťahy ustanovenia § 652 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov o zmluve o oprave a úprave vecí.

**Doručovacia adresa pre reklamácie: KANTAX, s.r.o., Maurerova 786/1, Prevádzka: Hlavná 26, 053 42 Krompachy, okr. Spišská Nová Ves.**

**Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 27. januára 2018.**