

Reklamačný poriadok

1. Úvodné ustanovenie

Spoločnosť ZOE design s.r.o., IČO: 46954431, so sídlom Ďanová 173, 038 42 Príbovce (ďalej len „**ZOE design**“), zastúpená konateľmi Ing. Cyril Zacharovský a Andrea Zacharovská vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov tento reklamačný poriadok, ktorý zabezpečuje jednotný a rýchly postup vybavovania reklamácií väd tovaru zakúpeného kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom cez E-shop spoločnosti ZOE design na www.farby-textil.eu

2. Zodpovednosť za vady - všeobecné ustanovenia

1. Predaná vec má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 Obč. zák.) a všeobecnými požiadavkami (§ 617 Obč. zák.) na predanú vec alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
2. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.
3. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvoch rokov od dodania veci s digitálnymi prvkami.
4. Pri použitej veci platí kratšia doba zodpovednosti predávajúceho za vady, a to v trvaní jeden rok od dodania veci.
5. Pri predaji použitého tovaru ZOE design nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením pred predajom. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu ZOE design nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
6. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, ZOE design zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
7. Záručná doba pri tovare, ktorý nie je potravinou, je 24 mesiacov. Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu do dátumu minimálnej trvanlivosti a svoju bezpečnosť do dátumu spotreby vyznačeného na obale. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo k nemu pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
8. Záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom môže ZOE design poskytnúť tiež vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame; záručný list obsahuje obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
9. Pokiaľ ZOE design kupujúcemu nevydá pri predaji tovaru záručný list, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady postačuje doklad o kúpe vystavený ZOE design a odovzdaný kupujúcemu.

10. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručovaný kupujúcemu poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

3. Dôkazné bremeno

1. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa bodov 2.1. až 2.3, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
2. Ak je predmetom kúpy vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, predávajúci nesie dôkazné bremeno, že digitálny obsah dodal alebo digitálnu službu poskytol bez väd počas doby podľa bodu 2.2.

4. Práva zo zodpovednosti za vady

1. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (čl. 6), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (čl. 7).
2. Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim.
3. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa bodu 4.2., len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby podľa článku 2.
4. Nadobúdateľ má voči scudziteľovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá scudziteľ, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Nadobúdateľ musí toto právo uplatniť u scudziteľa najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevyučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

5. Vytknutie vady

1. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.
2. Ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručенú v deň odopretia.
3. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní

odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

4. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa bod 4.3. nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje bod 4.4.
5. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predávajúceho.
6. Tovar zakúpený cez E-shop je kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese:

ZOE design s.r.o.

Ďanová 173, 038 42 Príbovce

(ďalej len „reklamačná adresa“)

alebo osobne v sídle predávajúceho.

7. Spolu s reklamovaný tovarom je kupujúci povinný ZOE design odoslať, príp. odovzdať tiež doklad o kúpe reklamovaného tovaru, príp. záručný list (ďalej spolu ako „príslušné doklady“), popísať dôvod reklamácie, ako aj vyplniť formulár reklamácie, kde okrem iného popíše dôvod reklamácie. V popise dôvodu reklamácie je kupujúci povinný určiť a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva, ktoré si voči ZOE design zo zodpovednosti za vady uplatňuje, uviesť číslo účtu na účely prípadného vrátenia platby, e-mailovú adresu, alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie s ZOE design a príp. tiež telefonický kontakt (ďalej len „popis reklamácie“).
8. V prípade reklamácie realizovanej poštou, alebo kuriérskou službou Vám odporúčame zasielať tovar spolu s príslušnými dokladmi na reklamačnú adresu ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“. Dobierku nepreberáme - náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci. Reklamovaný tovar zasiela kupujúci ZOE design na vlastné náklady a nebezpečenstvo.

6. Odstránenie vady

1. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu nepríjemné náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali nepríjemné náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa bodu 6.1. druhej vety.

3. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
4. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe podľa bodu 5.5. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.
5. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
6. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
7. Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.
8. Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa článku 2.

7. Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

1. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
 - a. predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - b. predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s bodmi 6.4. a 6.6,
 - c. predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa bodu 6.2.,
 - d. vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - e. vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - f. predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
2. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa bodu 7.1. písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.

3. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
4. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa bodu 7.1., ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.
5. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
6. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
7. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
8. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.
9. Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

8. Náhrada nákladov predávajúceho

1. Ak je vada, za ktorú zodpovedá predávajúci, dôsledkom konania alebo opomenutia inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane opomenutia dodať aktualizácie pre vec s digitálnymi prvkami, predávajúci má voči tejto osobe právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku vytknutia vady a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady kupujúcim podľa článku 4.

9. Spotrebiteľská záruka

1. Výrobca [§ 617 ods. 1 písm. d)] alebo predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu spotrebiteľskú záruku, ktorou sa zaviazu vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predanú vec alebo zabezpečiť jej údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady. Kupujúci má právo požadovať od výrobcu alebo predávajúceho, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, plnenie zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy alebo pred jej uzatvorením.
2. Ak výrobca ponúkne spotrebiteľskú záruku na životnosť veci, kupujúci má počas trvania spotrebiteľskej záruky voči výrobcovi práva na odstránenie vady podľa čl. 6, ak výrobca neposkytol v spotrebiteľskej záruke na životnosť výhodnejšie podmienky.
3. Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, poskytne kupujúcemu záručný list na trvanlivom médiu najneskôr v čase dodania veci v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa v inom jazyku. Výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol

spotrebiteľskú záruku, v záručnom liste jasným a zrozumiteľným spôsobom uvedie náležitosti (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov poskytovateľa záruky, jeho sídlo alebo miesto podnikania, označenie veci, na ktorú sa záruka vzťahuje, podmienky záruky a postup, ktorý musí oprávnená osoba dodržať, aby dosiahla plnenie záruky) a poučenie, že kupujúci má voči predávajúcemu práva zo zodpovednosti za vady podľa čl. 4, ktoré nie sú spotrebiteľskou zárukou dotknuté.

4. Ak sú podmienky spotrebiteľskej záruky v súvisiacej reklame pre kupujúceho priaznivejšie ako podmienky podľa záručného listu, platia podmienky uvedené v reklame. To neplatí, ak výrobca alebo predávajúci, ktorý poskytol spotrebiteľskú záruku, pred uzavretím zmluvy s kupujúcim súvisiacu reklamu zosúladiť so záručným listom rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým bola reklama uskutočnená

10. Informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“).

1. Ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým ZOE design vybaví jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že ZOE design porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na ZOE design so žiadosťou o nápravu. Ak ZOE design žiadosť kupujúceho zamietne, alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má kupujúci právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o *alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov* návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „Návrh“). ARS sa netýka sporov, kde výčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjektom ARS je **Slovenská obchodná inšpekcia**, alebo iná právnická osoba zapísaná do zoznamu subjektov ARS vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „Ministerstvo“). Návrh môže kupujúci podať u subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice; Návrh môže kupujúci podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle Ministerstva economy.gov.sk, webovom sídle SOI www.soi.sk, alebo prostredníctvom platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ [Riešenie spotrebiteľských sťažností online](http://Riesenie-spotrebiteľských-sťažností-online). ARS vedené Slovenskou obchodnou inšpekciou je bezodplatné, iný subjekt ARS môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt ARS ukončí ARS v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia.

11. Záverečné ustanovenia

1. Na právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok vzťahuje len na vzťahy, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na všetky zmluvy dohodnuté a uzavreté výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu, ak je ich predmetom predaj tovaru alebo poskytnutie služby spoločnosťou ZOE design.

3. Spoločnosť ZOE design si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovej stránke farby-textil.eu

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.07.2024