

Príloha č.1 Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok spoločnosti SUPERCOOL s.r.o., Bazová 2747/16, 040 22 Košice, IČO: 52 394 239 (ďalej len „Prevádzkovateľ“) vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na Tovar objednaný Objednávateľom u Prevádzkovateľa prostredníctvom internetového obchodu. Je záväzný pre Prevádzkovateľa aj Objednávateľa.
2. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady Tvaru a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného Tvaru, výmenou Tvaru, vrátením Kúpnej ceny Tvaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny Tvaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

II. Zodpovednosť za vady

1. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Tvar pri jeho prevzatí Objednávateľom. Záruka sa nevzťahuje na prirodzené opotrebovanie tovaru. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Za vadu nemožno považovať zmenu Tvaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
3. Objednávateľ je povinný skontrolovať dodaný Tvar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
4. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní Tvaru, a to najmä:
 - množstevný a sortimentný rozdiel,
 - znehodnotenie tovaru (zdeformovaný tovar, poškodený tovar a podobne).
5. Zistené zjavné vady je Objednávateľ povinný okamžite oznámiť Prevádzkovateľovi, ktorý zjedná nápravu formou výmeny Tvaru alebo vrátením Kúpnej ceny. Neskoršie reklamácie tohto typu bude možné uznať len ak Objednávateľ preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.
6. Prevádzkovateľ nezodpovedá za vady ak:
 - Objednávateľ spôsobil vadu Tvaru sám,
 - Objednávateľ pred prevzatím Tvaru o vade tovaru vedel, respektíve bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z Kúpnej ceny Tvaru,

- vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia Tovarů spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
- sa Tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má Tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy,

7. Objednávateľ nie je oprávnený od Prevádzkovateľa požadovať späťné prijatie Tovarů a vrátenie Kúpnej ceny z dôvodu jeho nepotrebnosti.

III. Záručná doba a jej plynutie

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
2. Ak ide o použitú vec, Objednávateľ a Prevádzkovateľ sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
3. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov.
4. Na žiadosť Objednávateľa je Prevádzkovateľ povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
5. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia Tovarů Objednávateľom.
6. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po prevzatí Tovarů; inak práva zaniknú.
8. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci Objednávateľom alebo do doby, na ktorej sa Prevádzkovateľ a Objednávateľ dohodli podľa čl. III. bodu 2 tohto Reklamačného poriadku.
9. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Objednávateľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Prevádzkovateľ je povinný vydať Objednávateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
10. Ak dôjde k výmene Tovarů, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového Tovarů.

IV. Odstrániteľné a neodstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

2. Objednávateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru alebo závažnosť chyby.
3. Prevádzkovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to Objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Objednávateľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
5. Tie isté práva prislúchajú Objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.
6. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
7. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u Prevádzkovateľa na adrese jeho prevádzkarne: SUPERCOOL s.r.o., Bazová 2747/16, 040 22 Košice.

V. Povinnosti a postup uplatnenia reklamácie

1. Prevádzkovateľ je povinný Objednávateľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Zároveň je Prevádzkovateľ povinný reklamáciu prijať. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke www.supercool.sk v sekcii Všetko o nákupe/Reklamácie.
2. Ak Objednávateľ uplatní reklamáciu, Prevádzkovateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Objednávateľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia Objednávateľa, ktoré z týchto práv Objednávateľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tvaru.
3. Prevádzkovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať respektíve zaslať Objednávateľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Prevádzkovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Objednávateľovi 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 Objednávateľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
4. Objednávateľ je povinný podať správu Prevádzkovateľovi o vadách Tvaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil, a vadný Tvar doručiť na adresu Prevádzkarne Prevádzkovateľa (čl. IV. bod 7).

5. Objednávateľ, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný formulár, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný Tovar Prevádzkovateľovi. V reklamačnom formulári uvedie Objednávateľ uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo a email), na ktorú bude Prevádzkovateľom vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť. Reklamačný formulár spolu s reklamovaným tovarom a daňovým dokladom je zaslaný na adresu Prevádzkovateľa.

6. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží Objednávateľ daňový doklad, ktorý zároveň slúži ako záručný list, s vyznačeným dátumom zakúpenia Tvaru dokazujúci nákup reklamovaného tvaru u Prevádzkovateľa. Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany Objednávateľa riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.

7. Prevádzkovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

8. Prevádzkovateľ povolenia je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

VI. Informácia o možnosti alternatívneho riešenia sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na Prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že porušil jeho práva.

2. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“), ak Prevádzkovateľ na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

3. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu ARS; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

4. Podmienky súvisiace s ARS ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

5. Európska komisia na účely mimosúdneho riešenia sporov so spotrebiteľmi vyvinula platformu riešenia sporov online (RSO). Aj túto platformu môže spotrebiteľ využiť na riešenie svojich sporov, a to prostredníctvom odkazu <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.10.2023.

2. Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek tento Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať. Zmeny a doplnenia Reklamačného poriadku sú účinné odo dňa ich zverejnenia na webovej stránke www.supercool.sk.