

Katarína Michalová – Merlin & Kate – chovateľské potreby, semináre pre chovateľov, handmade, akcie...
Petzvalova 3380/75, 010 15 Žilina; IČO: 47511753; DIČ: 1083626995; +421905914629; merlinandkate@gmail.com;
internetový obchod: www.merlinandkate.sk

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok pri uplatnení si reklamácie u predávajúceho, ktorým je:

Internetový obchod: www.merlinandkate.sk

Katarína Michalová – Merlin & Kate – chovateľské potreby, semináre pre chovateľov, handmade, akcie...

Petzvalova 3380/75, 010 15 Žilina

IČO: 47511753

DIČ: 1083626995

+421905914629

merlinandkate@gmail.com

ďalej len „predávajúci“

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

fax č. 041/763 21 39

1. Základné ustanovenia:

- Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru a služieb, ktoré predávajúci predal spotrebiteľom. Pri reklamáciách sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok predávajúceho. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim spotrebiteľom u predávajúceho: Katarína Michalová – Merlin & Kate – chovateľské potreby, semináre pre chovateľov, handmade, akcie...; Petzvalova 3380/75, 010 15 Žilina; IČO: 47511753; DIČ: 1083626995; +421905914629; merlinandkate@gmail.com; v internetovom obchode: www.merlinandkate.sk
- Reklamačný poriadok bol spracovaný najmä v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z. z., občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, 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.
- Kupujúcim pre účely tohto reklamačného poriadku je spotrebiteľ v zmysle § 52 občianskeho zákonníka, t. zn.: „fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti“, resp. v zmysle § 2, písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z. “fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania“, ďalej len "kupujúci".
- Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom spotrebiteľa.
- Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku kupujúceho z chybného plnenia predávajúceho pri predaji tovaru, ktorá sa u tovaru dodaného predávajúcim vyskytne a ktorú kupujúci oznámi, špecifikuje a zodpovedajúcim spôsobom doloží predávajúcemu v lehote za podmienok a spôsobom ustanoveným týmto reklamačným poriadkom. Okamihom uplatnenia reklamácie je okamih, kedy je predávajúcemu oznámený výskyt vady a uplatnené právo z chybného plnenia kúpeného tovaru.
- Reklamačným konaním sa rozumie postup predávajúceho po uplatnení reklamácie kupujúcim, ktorého výsledkom je rozhodnutie predávajúceho o oprávnenosti reklamácie a následné uspokojenie nárokov

kupujúceho postupom podľa bodu 3 reklamačného poriadku "Nároky z chybného plnenia", či rozhodnutie predávajúceho o zamietnutí reklamácie ako neoprávnené.

- Uplatňovať je možné reklamáciu len na tovar preukázateľne zakúpený a zaplatený u predávajúceho prostredníctvom internetového obchodu: www.merlinandkate.sk. Túto skutočnosť možno preukázať najmä potvrdenkou, účtenkou, pokladničným dokladom/blokom, paragónom, dodacím listom, faktúrou alebo iným platným dokladom potvrdzujúcim, že tovar bol zakúpený a zaplatený u predávajúceho.
- Predávajúci vydá kupujúcemu doklad o zakúpení výrobku s uvedením dátumu predaja výrobku, o aký výrobok ide a za akú cenu bol výrobok predaný. Predávajúci na doklade uvedie aj svoje meno, sídlo a identifikačné údaje.
- Do dĺžky lehoty na uplatnenie práv z chybného plnenia sa nepočíta doba od prijatia oprávnenej reklamácie až do doby, kedy je kupujúci povinný tovar si po vybavení reklamácie prevziať, tj. doba trvania reklamácie sa končí dňom vybavenia reklamácie, nie až dňom vyzdvihnutia tovaru kupujúcim. V prípade neoprávnenej reklamácie sa lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia nepredlžuje.

2. Záruka a záručné podmienky:

- Ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže uplatniť v rámci záručnej doby vady na tovare u predávajúceho reklamáciu v súlade s týmito reklamačnými podmienkami stanovenými zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a týmto reklamačným poriadkom.
- Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 620 a nasl. Obč. zák.
- Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola určená nižšia cena.
- Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- Výrobcom garantovaná minimálna trvanlivosť je u dodávaných krmív uvedená na obale. Pri štandardnom uskladnení a preprave tovaru, zodpovedajúce druhu krmiva, si krmivá uchovávajú svoje deklarované nutričné vlastnosti po celú dobu vyznačenej trvanlivosti.
- Záručným listom je doklad o kúpe – pokladničný doklad/faktúra.
- Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
- Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
 - i. mechanickým poškodením tovaru,
 - ii. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
 - iii. neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - iv. nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
- prírodnými živlami.

3. Nároky z chybného plnenia:

- Ak má tovar 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 závadnú vec za vec bez vady, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. 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. 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.

4. Reklamácie a reklamačné konanie:

- Práva z chybného plnenia uplatňuje kupujúci u predávajúceho prostredníctvom zaslania kompletne vyplneného reklamačného protokolu, uvedeného na stránke internetového obchodu.
- Kupujúci je povinný bezodkladne po uplatnení reklamácie predložiť (i jeho zaslaním na adresu sídla internetového obchodu) predávajúcemu tovar v jeho kompletnej podobe so všetkými jeho súčasťami, príslušenstvom a reklamačným protokolom alebo po konzultácii s predávajúcim, jeho reklamovanú časť, ak je táto časť oddeliteľná od celku a ak nemá jej oddelenia vplyv na fungovanie tovaru. V opačnom prípade bude reklamačné konanie pre nedostatok súčinnosti zastavené. Predávajúci nie je povinný prijať na reklamáciu tovar, ktorý nie je kupujúcim odovzdaný s požadovanými súčasťami a príslušenstvom.
- Kupujúci je povinný zaistiť dostatočne bezpečný obal tovaru vyhovujúci nárokom doručenia.
- Pri uplatnení reklamácie kupujúci uvedie, akým spôsobom si želá reklamáciu vybaviť (nároky kupujúceho z chybného plnenia sú uvedené v bode 3 Reklamačného poriadku "Nároky z chybného plnenia"). Presnú špecifikáciu väd tovaru, ako aj špecifikáciu práv, ktoré kupujúci voči predávajúcemu uplatňuje, je kupujúci povinný predávajúcemu oznámiť súčasne s uskutočnením reklamácie, najneskôr však pri odovzdaní reklamovaného tovaru predávajúcemu.
- Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy kupujúci právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje ("potvrdenie o uplatnení reklamácie"). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, predávajúci potvrdenie o uplatnení reklamácie doručí kupujúcemu čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom.
- Predávajúci potom, čo dostane reklamovaný tovar v jeho kompletnej podobe, to znamená vrátane ich komponentov, príslušenstva a súvisiacej dokumentácie, vykoná predbežnú prehliadku tovaru, zhodnotí nároky uplatnené kupujúcim, a ak je to z urobených zistení možné, vybaví reklamáciu tak, že ju uzná ako oprávnenú a uspokojí kupujúceho v súlade s bodom 3 reklamačného poriadku "Nároky z chybného plnenia", alebo reklamáciu na mieste zamietne ako neoprávnenú a reklamovaný tovar kupujúcemu vráti.
- Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o určení spôsobu vybavenia reklamácie podľa bodu 3 Reklamačného poriadku 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- O výsledku uplatnenej reklamácie vystaví predávajúci písomný doklad, v ktorom uvedie dátum a spôsob vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne odôvodní zamietnutie reklamácie ("protokol"). Protokol bude priložený k tovaru. Kópiu protokolu si predávajúci ponechá na účely evidencie. Výsledok reklamačného konania predávajúci oznámi kupujúcemu prostredníctvom elektronickej pošty na adresu oznámenú kupujúcim pri odovzdaní reklamovaného tovaru (e-mailová adresa) a zaznamenanú v potvrdenie o uplatnení reklamácie, telefonicky na telefónne číslo uvedené kupujúcim pri odovzdaní reklamovaného tovaru a zaznamenané v potvrdenie o uplatnení reklamácie, či na žiadosť kupujúceho iným dohodnutým spôsobom zaznamenaným v potvrdení o uplatnení reklamácie.
- Potvrdenie o uplatnení reklamácie a protokol môžu byť obsiahnuté v jedinej listine - reklamačnom protokole.
- Ak kupujúci uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nebude od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, 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 predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak je však výrobok zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie. Ak sa však odborným posúdením preukáže, že zodpovedný za vady je spotrebiteľ, tak si všetky náklady hradí spotrebiteľ sám.

- Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci 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.
- Kupujúci je oprávnený a tiež povinný sa o priebehu reklamácie informovať, a to spôsobom určeným v bode 4 reklamačného poriadku "Reklamácie a reklamačné konanie" ods. 1 pre uplatnenie reklamácie. V prípade, že tak kupujúci neurobí, potom musí znášať dôsledky, ktoré z jeho nečinnosti v tomto smere plynú.
- Ak si kupujúci nevyzdvihne vybavenú reklamáciu do 30 dní odo dňa, kedy musí byť reklamácia vybavená, je predávajúci po predchádzajúcej písomnej výzve zaslanej doporučene kupujúcemu na adresu uvedenú pri uplatnení reklamácie a zaznamenanú na potvrdenie o uplatnenie reklamácie, oprávnený postupovať cestou svojpomocného predaja.

5. Záverečné ustanovenia:

- Kupujúci je v prípade uplatnenia reklamácie povinný oznámiť predávajúcemu kontaktné údaje za účelom vzájomnej komunikácie v rámci reklamačného konania, a to najmä adresu trvalého bydliska, resp. adresu, na ktorej preberá poštu, telefónne číslo, adresu elektronickej pošty. Kupujúcemu môžu byť písomnosti doručované aj prostredníctvom elektronickej pošty na elektronickú adresu kupujúceho. Takto doručovanej písomnosti sa majú za doručené najneskôr tretí kalendárny deň po ich odoslaní.
- Reklamačný poriadok je platný a účinný od 09.04.2022. Kupujúci je povinný zoznámiť sa s reklamačným poriadkom už pred uskutočnením kúpy tovaru. Prevzatím tovaru od predávajúceho či prepravcu kupujúci akceptuje tento reklamačný poriadok. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny reklamačného poriadku.

Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ – kupujúci má právo v prípade, že nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamačného konania, alebo v prípade, ak má na zreteli, že boli porušené jeho spotrebiteľské práva, obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou na nápravu. Táto žiadosť sa podáva prostredníctvom e-mailovej adresy merlinandkate@gmail.com
2. V prípade, že predávajúci túto žiadosť spotrebiteľa – kupujúceho zamietne, alebo na ňu v lehote 30 dní od jej odoslania neodpovie má spotrebiteľ – kupujúci právo v súlade s ustanoveniami zákona č. 391/2015 Z.z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS). Subjektami ARS sú orgány štátnej správy, ako aj oprávnené právnické osoby (v súlade s ustanoveniami § 3 zákona č. 391/2015 Z.z.). Spotrebiteľ – kupujúci podáva návrh spôsobom určeným v súlade s ustanoveniami § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je verejne prístupný v databáze Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky www.mhsr.sk.

3. Spotrebiteľ – kupujúci má právo podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm; <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.
4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len kupujúci - spotrebiteľ , tj. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov možno použiť výlučne pri sporoch medzi spotrebiteľom – kupujúcim a predávajúcim, ktoré vyplývajú zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacich so spotrebiteľskou zmluvou.
5. Alternatívne riešenie sporov nemožno využiť v prípadoch, v ktorých hodnota sporu neprevyšuje sumu 20,- EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS a to vo výške maximálne do 5,- EUR s DPH.

V Žiline, dňa 09.04.2022