

# OBCHODNÉ PODMIENKY

## Obchodné podmienky

### Obchodné podmienky

Obchodné podmienky spoločnosti ROBIVA s.r.o. pre kúpne zmluvy uzatvárané na diaľku elektronicky.

### I. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len podmienky) sa vzťahujú na obchodné vzťahy medzi kupujúcim a predávajúcim, ROBIVA s.r.o. , J. Gagarina 259/21, 089 01, Svidník, IČO: 50 751 409 (ďalej len prevádzkovateľ), ktoré budú uzatvorené elektronickým obchodným systémom <https://www.panskaelegancia.sk> , (ďalej len obchod).
2. Kupujúcim sa rozumie fyzická osoba spotrebiteľ, alebo podnikateľ ( ktorý je podnikateľom v zmysle § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka ), ktorý po vlastnej autorizácii odoslal elektronickú objednávku spracovanú systémom obchodu.
3. Elektronickou objednávkou sa rozumie odoslaný elektronický formulár, obsahujúci informácie o kupujúcom, zozname objednaného tovaru z ponuky obchodu a celkovej cene objednávky, ktorý je spracovaný systémom obchodu.
4. Obchodné podmienky bližšie upravujú a upresňujú práva a povinnosti prevádzkovateľa a kupujúceho vo svojom aktuálnom znení a tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy.
5. Obchodné e reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria osobitnú písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odlišné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia osobitnej písomnej kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

### II. Povinnosti prevádzkovateľa

1. Prevádzkovateľ sa zaväzuje, že kupujúcemu dodá správny druh a množstvo tovaru v kúpnej cene a za platobných podmienok obchodu platných v deň odoslania elektronickej objednávky,
2. Prevádzkovateľ spolu s tovarom dodá kupujúcemu všetky náležité doklady, ktoré sa k tovaru vzťahujú: faktúru ( daňový doklad ), príp. záručný list ( ak ho výrobca poskytuje ).

### III. Povinnosti kupujúceho

1. Kupujúci sa zaväzuje objednaný tovar riadne prevziať, skontrolovať neporušenosť obalov a v prípade akýchkoľvek závad alebo poškodenia zásielky, túto informáciu bezodkladne oznámiť prepravcovi a prevádzkovateľovi.
2. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením jeho kúpnej ceny a následným prevzatím objednaného tovaru od prepravcu.

### IV. Objednávka, uzatvorenie zmluvy, stornovanie objednávky

1. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých údajov a náležitostí požadovaných elektronickým systémom pri registrácii kupujúceho, alebo pri realizácii ( odslaní ) objednávky.
2. Všetky prijaté elektronické objednávky sú považované za návrh kúpno-predajnej zmluvy a sú považované za záväzné pre obe zúčastnené strany.

3. Prijatie objednávky prevádzkovateľom bude potvrdené e-mailom s označením "Vaša objednávka bola úspešne odoslaná", na adresu udanú zákazníkom pri registrácii. Na uvedenú e-mailovú adresu Vám budú v prípade potreby zasielané všetky ďalšie informácie ohľadom Vašej objednávky.

4. Prevádzkovateľ je oprávnený v závislosti na charaktere obchodu (množstvo, cena, náklady na prepravu, vzdialenosť a pod.), požiadať kupujúceho o potvrdenie objednávky dôveryhodným spôsobom, napr. telefonicky alebo písomne. V prípade, že overenie nie je úspešné, prevádzkovateľ považuje objednávku za neplatnú.

5. V prípade, že kupujúci uhradil objednávku platbou vopred, prevádzkovateľ vráti kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu alebo jej časť v lehote 7 dní bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho určený kupujúcim.

Objednávku nie je možné stornovať u tovarov vyrábaných priamo pre kupujúceho, alebo tovarov vyrábaných podľa špecifických požiadaviek kupujúceho pokiaľ už objednávka bola odsúhlasená, potvrdená kupujúcim a zadaná výrobcovi.

6. K uzavretiu kúpno-predajnej zmluvy dochádza telefonickým alebo e-mailovým akceptovaním objednávky kupujúceho zo strany prevádzkovateľa. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar.

## **V. Odstúpenie od zmluvy**

1. Kupujúci - spotrebiteľ (ktorý nie je podnikateľom v zmysle § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka, resp. podľa definície uvedenej v zákone č. 102/2014 Z.z.) môže bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do štrnástich dní od uzatvorenia zmluvy, alebo prevzatia tovaru v zmysle § 7, odst. 1 zákona č. 102/2014 Z.z., ak nejde o predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho a určeného osobitne pre jedného kupujúceho (napr. košeľa s vyšitým monogramom, košeľa zhotovená podľa osobných mier zákazníka, iných ako sú uvedené v tabuľke rozmerov, alebo tovar v neštandardnom vyhotovení), alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť. Vzhľadom na charakter sortimentu PÁNSKE a DÁMSKE PARFÉMY, PÁNSKA KOZMETIKA nie je možné vrátiť tento tovar pokiaľ je rozbalený, použitý alebo vykazuje známky použitia.

2. Predávajúci doporučuje kupujúcemu pre splnenie si povinnosti pre Odstúpenie od zmluvy oznámiť potrebné náležitosti Predávajúcemu vyplnením a odoslaním elektronického formulára Odstúpenie od zmluvy priamo zo stránok internetového obchodu [www.panskelegancia.sk](http://www.panskelegancia.sk), alebo vytlačením z formátu PDF a zaslaním predávajúcemu - Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy. O prijatí a akceptovaní odstúpenia od zmluvy bude kupujúci vyrozumieť e-mailom zo strany predávajúceho bezodkladne, najneskôr však do 24 hodín od obdržania ohlásenia.

Kupujúci - spotrebiteľ doručí tovar a originálny doklad o kúpe na adresu prevádzkovateľa: ROBIVA s.r.o., J. Gagarina 259/21, 089 01, Svidník. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

Kupujúci pri úplnom odstúpení od zmluvy spolu s tovarom zašle originálny doklad - faktúru, pri čiastočnom odstúpení od zmluvy kópiu dokladu - faktúry. Neposielajte tovar na dobierku, takto zaslaný tovar nepreberáme. Odporúčame tovar poistiť.

3. Kupujúci - spotrebiteľ má právo v rámci lehoty 14 dní tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Odskúšať však neznamená začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu. Pri väčšine nášho sortimentu zároveň je potrebné doručiť tovar aj s originálnymi vosačkami.

4. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí prevádzkovateľovi tovar, vráti prevádzkovateľ kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu tovaru alebo jej časť v lehote do 14 dní odo dňa prijatia oznámenia odstúpenia od zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo za službu alebo preddavok, ktorý spotrebiteľ uhradil za tovar alebo za službu vrátane nákladov, ktoré spotrebiteľ vynaložil v súvislosti s objednaním tovaru alebo služby, bezhotovostným prevodom na účet určený kupujúcim alebo poštovou poukážkou, pokiaľ sa spolu nedohodnú inak. Vrátenie úhrady realizovanej platobnou kartou (cez platobný systém VUBPay) sa uskutoční prostredníctvom banky na platobnú kartu kupujúceho avšak nemusí tieto peňažné prostriedky vrátiť skôr ako spotrebiteľ zašle tovar alebo preukáže jeho zaslanie. Na vrátenie zaplateného poštovného sa uplatňuje zákon 102/2014 Z.z. ktorý upravuje výšku vrátenia poštovného.

5. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, uhradí kupujúci predávajúcemu náklady, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu.

6. Prevádzkovateľ je oprávnený stornovať objednávku a odstúpiť od zmluvy:

- ak objednávku nie je možné záväzne potvrdiť (zle uvedené telefónne číslo alebo email, kupujúci neodpovedá na emaily, nezdvíha telefón, atď.),
- objednaný tovar už nie je možné zaobstarať (tovar sa už nevyrába alebo nedodáva) a prevádzkovateľ sa nedohodne s kupujúcim na náhradnom plnení,
- ak je dôvodné podozrenie, že ide o snahu kupujúceho zavádzať prevádzkovateľa uvedením falošných, klamlivých alebo nesprávnych údajov.
- ak má podozrenie, že ide o poškodzovanie prevádzkovateľa zo strany kupujúceho, a to najmä úmyselným bezdôvodným a neoznámeným nepreberaním zásielok, ako aj iných dôvodov, ktoré zapríčinili z neplnenia si záväzkov zo strany kupujúceho prevádzkovateľovi akúkoľvek finančnú škodu.

O stornovaní objednávky bude kupujúci informovaný telefonicky alebo e-mailom a v prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti vopred mu budú finančné prostriedky vrátené do 7 dní na ním určený účet, pokiaľ sa s predávajúcim nedohodne inak.

## **VI. Dodacie podmienky a termíny**

1. Miestom plnenia zmluvy sa rozumie adresa, ktorá je uvedená kupujúcim v elektronickej objednávke obchodu. Tovar bude dodaný prevádzkovateľom s využitím služieb tretích subjektov alebo na základe dohody s kupujúcim.

2. Dodanie tovaru je uskutočnené jeho odovzdaním kupujúcemu pri osobnom odbere, prípadne odovzdaním tretím subjektom zabezpečujúcim prepravu.

3. Prevádzkovateľ vyexpeduje kupujúcemu tovar k dodaniu vrámci dodacej lehoty uvedenej pri každom tovare (spravidla v nasledujúci pracovný deň po prijatí elektronickej objednávky), najneskôr však do 30 dní od akceptovania objednávky. Ak by doba pre dodanie tovaru bola dlhšia, kupujúci bude o nej včas informovaný. Nedodanie tovaru do 30 kalendárnych dní, alebo nesúhlas kupujúceho s predĺženou dobou pre dodanie tovaru, oprávňuje kupujúceho odstúpiť od zmluvy.

4. Vlastnícke právo na tovar prechádza na kupujúceho zaplatením kúpnej sumy v plnej výške.

5. Dohodnutá dodacia lehota platí, ak nenastanú nepredvídané alebo od vôle strán nezávislé okolnosti, t. j. okolnosti vylučujúce zodpovednosť, ako napríklad všetky prípady vyššej moci, ktoré znemožnia jej dodržanie.

6. V prípade, ak si kupujúci po telefonickom alebo emailovom akceptovaní objednávky neprevezme tovar bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy, predávajúci si

vyhradzuje právo uplatniť si nárok na náhradu vzniknutej škody vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky.

## VII. Cena dopravy tovaru

1. Poštovné sa v objednávke pripočítava k hodnote tovaru a kupujúci je povinný ho zaplatiť spolu s cenou tovaru tak, ako je to uvedené na objednávke. Ceny dopravy a balného sú uvedené na stránke DOPRAVA A POPLATKY. Ceny dopravy sú konečné, vrátane DPH.
2. Uvádzané ceny sú platné v rámci Slovenska. Poštovné poplatky do zahraničia sú kalkulované osobitne a budú oznámené kupujúcemu e-mailom do 24 hodín od zaslania objednávky.

### CENNÍK DOPRAVY SLOVENSKO

Naše zásielky expedujeme prostredníctvom kuriérskej spoločnosti GLS Slovakia.

Cena dopravy: 3,80 Eur - platbou na dobierku - tovar je odosielaný zvyčajne od 2-10 dní.

Platiť budete kuriérovi pri prevzatí tovaru buď v hotovosti, alebo platobnou kartou. Všetci kuriéri GLS sú vybavení platobným terminálom.

## VIII. Nedoručené zásielky - neprevzaté zákazníkom

1. Ak kupujúci požiada o opätovné odoslanie zásielky ktorú neprevzal, bude k celkovej cene zásielky účtované ďalšie poštovné vo výške platných poštových poplatkov uvedených v obchodných podmienkach.
2. Opätovné odoslanie neprevzatej zásielky bude vykonané na základe úhrady vopred ( bankový prevod ), k čomu bude kupujúcemu zaslaná e-mailom v PDF nová faktúra.
3. Pokiaľ kupujúci v požadovanom termíne neuskutoční úhradu faktúry objednávka bude stornovaná. kupujúci bude o storne objednávky informovaný e-mailom.
4. Ďalšie nákupy kupujúceho prostredníctvom elektronického systému obchodu je možné realizovať len platbou vopred.

5. Objednaním tovaru v internetovom obchode <https://www.panskaelegancia.sk> uzatvoril kupujúci

kúpno-predajnú zmluvu podľa Občianskeho zákonníka. Pokiaľ objednávku nestornuje včas a zmluvu nezruší v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Obchodnými podmienkami internetového obchodu <https://www.panskaelegancia.sk> je táto zmluva záväzná pre obe strany.

Kupujúci je povinný podľa §370, §447 a §365 Obchodného zákonníka a § 614 Občianskeho zákonníka odoslanú záväznú objednávku prevziať a zaplatiť kúpnu cenu.

Neprevzatím objednávky sa dopúšťa kupujúci protiprávneho konania a predávajúcemu spôsobí škodu. Podľa § 420 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb, každý zodpovedá za škodu, ktorú spôsobil porušením právnej povinnosti. Vzniknutú škodu sa kupujúci, v prípade neprevzatia objednávky zaväzuje uhradiť vo forme zmluvnej pokuty v nasledovnej výške : 9,65 Eur, pričom zmluvná pokuta obsahuje:

- poštovné a doplatné za spätné doručenie poštovného vo výške 4,15 €
  - balné vo výške 2,50 €
  - náklady na administratívu vo výške 3 €
- Spolu je výška zmluvnej pokuty 9,65 €.

Zmluvnú pokutu vyžadujeme uhradiť do 7 dní od doručenia faktúry vo forme e-mailu. Platbu vykoná kupujúci bankovým prevodom, alebo poštovou poukážkou. Pri platbe je potrebné uvádzať variabilný symbol. V prípade neuhradenia priloženej faktúry budeme škodu vzniknutú neprebratím zásielky vo forme zmluvnej pokuty vymáhať súdnou cestou a následne prostredníctvom exekútora. V tomto prípade sa samozrejme náklady navýšia o úhradu súdnych trov a úhradu nákladov exekučného konania.

## **IX. Kúpna cena a spôsob platby**

1. Kupujúci kupuje od prevádzkovateľa obchodu tovar za cenu, ktorá je v čase odoslania objednávky uvedená pri danom tovare. Ceny tovarov sú konečné - vrátane DPH. Cena za použitie prostriedkov komunikácie je 0,00 €.
2. Doba platnosti cenovej akčnej ponuky - všetky akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom produkte nie je uvedené inak.
3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeny cien v prípade zmeny právnych predpisov, zmene menových kurzov, pri výraznom náraste inflácie a zmene cien od výrobcov alebo dodávateľov tovaru. Avšak tieto zmeny cien sa netýkajú už objednaného tovaru.
4. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo požadovať úhradu zálohy vo výške minimálne 50% kúpnej ceny tovaru v prípade objednávky tovaru vyrábaného alebo objednávaného priamo pre jedného spotrebiteľa.
5. Kupujúci môže za tovar zaplatiť dobierkou - cenu za objednaný tovar kupujúci zaplatí pri prevzatí od kuriéra buď v hotovosti, alebo platobnou kartou. Každý kuriér je vybavený platobným terminálom.

## **X. Záručná doba, riešenie reklamácií, doklady**

1. Záručná doba pri nových výrobkoch je štandardne 24 mesiacov a vzťahuje sa na kúpnu zmluvu uzatvorenú so kupujúcim. Kupujúci je osobou, ktorý pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nie je podnikateľom v zmysle § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka a nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
  2. Prevádzkovateľ zodpovedá za závady, ktoré sa na predanom tovare prejavujú v záručnej dobe spôsobené závadou materiálu, funkčnou chybou, alebo závady spôsobené pri výrobe ako aj skryté vady tovaru..
  3. Záruka sa nevzťahuje na závady spôsobené neodbornou obsluhou a neprimeraným zaobchádzaním, resp. vystavovaním extrémnym a neobvyklým podmienkam na ktoré nie je výrobok určený a je aj v rozpore s návodom a odporúčaním výrobcu.
  4. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za vadu tovaru týkajúcu sa len tovaru, ktorý vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
- Riešenie reklamácií sa riadi REKLAMAČNÝM PORIADKOM, ktorý je súčasťou obchodných podmienok a je uverejnený na stránke Reklamácie.

## **XI. Poskytnutie osobných údajov**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že pre uzatvorenie kúpnej zmluvy je Kupujúci povinný oznámiť prevádzkovateľovi v registračnom alebo objednávkovom formulári svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci, v prípade, že je právnickou osobou je povinný oznámiť prevádzkovateľovi pre uzatvorenie kúpnej zmluvy svoje obchodné meno, adresu sídla, vrátane PSČ, IČO, DIČ, IČ DPH ( ak mu bolo pridelené ) kontaktnú osobu, číslo telefónu a e-mailovú adresu.

Vyššie uvedené údaje sú nutné pre identifikáciu kupujúceho a budú použité k realizácii zúčtovania platby za nakúpený tovar a na správnu expedíciu tovaru. Všetky poskytnuté údaje nebudú inak poskytnuté tretej strane.

Všetky v súčasnosti ponúkané formy elektronického bankovníctva e-shopu

<https://www.panskaelegancia.sk> (platenia za tovar cez internet) sú realizované priamo na stránkach banky kupujúceho, ktorá poskytne prevádzkovateľovi iba informáciu o úspešnosti či neúspešnosti platby s menom, prípadne číslom účtu (potrebné pre identifikáciu správnej platby a v prípade potreby pre jej vrátenie).

Aktualizáciu osobných údajov:

môže registrovaný kupujúci uskutočniť priamo v on-line režime na web stránke internetového obchodu ihneď po prihlásení.

3. Využívaním internetového obchodu <https://www.panskaelegancia.sk> kupujúci súhlasí so zhromažďovaním a používaním informácií o ňom a o jeho nákupoch v znení Zákona č. 122/2013 Z.z o ochrane osobných údajov v informačných systémoch. Kupujúci udeľuje predávajúcemu súhlas na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov kupujúceho. Predávajúci o splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania tohto súhlasu prevádzkovateľovi.

4. Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov pri registrácii v e-shope na marketingové účely súhlasil so zasielaním predovšetkým e-mailových správ na kontaktnú e-mailovú adresu, telefonickým kontaktovaním alebo zasielaním adresnej pošty na kontaktnú adresu.

5. Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek písomne odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite blokujeme alebo likvidujeme. A z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na marketingové účely.

Zrušenie registrácie a zákazníckeho konta:

kupujúci môže kedykoľvek zrušiť registráciu u prevádzkovateľa a to zaslaním e-mailu na kontaktnú adresu [info@panskaelegancia.sk](mailto:info@panskaelegancia.sk). Zákaznícke konto bude deaktivované a kupujúci bude informovaný e-mailom. Všetky osobné, zákazníkom poskytnuté údaje budú zo systému internetového obchodu trvalo vymazané v lehote 1 mesiaca.

## **XII. Záverečné a prechodné ustanovenia**

1. Tieto obchodné podmienky platia v znení uvedenom na internetovej stránke prevádzkovateľa v deň odoslania elektronickej objednávky s výnimkou, ak sú medzi oboma zmluvnými stranami dohodnuté iné samostatné obchodné podmienky.

2. Na vzťahy neupravené týmito obchodnými a reklamačnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, Zákona, 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 a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

3. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto obchodným podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny obchodných podmienok je splnená umiestnením na internetovej stránke [www.panskaelegancia.sk](http://www.panskaelegancia.sk). Tieto obchodné podmienky sú platné od 31.10.2015 a plne nahradzujú predchádzajúce podmienky. Vyhradzuujeme si právo zmeniť Obchodné podmienky bez predchádzajúceho upozornenia.

Ing. Róbert Štefanco - konateľ spoločnosti ROBIVA s.r.o.

\* obchodné podmienky sú platné od 6.5.2017

### **Reklamačný poriadok spoločnosti ROBIVA s.r.o. pre kúpne zmluvy uzavreté na diaľku**

Tento reklamačný poriadok zabezpečuje podmienky zodpovednosti za vady predaného tovaru a ich uplatnenie si kupujúcim v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení v internetovom obchode [www.panskaelegancia.sk](http://www.panskaelegancia.sk) ( ďalej len predávajúci ).

#### **1. Všeobecné ustanovenia**

Reklamačný poriadok je dokument vymedzujúci základné záručné podmienky a pravidlá pre reklamovanie tovaru, vymedzuje vzťahy a pravidlá pre záručné a prípadne pozáručné opravy tovaru.

Reklamačný poriadok rešpektuje platné zákony Slovenskej republiky a to:

[Zákon č. 102/2014 o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku](#) [Zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa](#) [Zákon č. 22/2004 o Elektronickom obchode](#) [Občiansky zákonník](#)

Reklamačný poriadok tvorí súčasť obchodných podmienok.

#### **2. Kontrola tovaru pri prevzatí**

Kupujúci je povinný skontrolovať kompletnosť a bezchybný stav výrobku ihneď po doručení. V prípade, že zásielka doručená poštou alebo kuriérom nie je kompletná, informujte o tom okamžite dopravcu a kontaktujte nás prosím ihneď telefonicky na našom telefónnom čísle 0915 286 729 alebo e-mailom na adrese [info@panskaelegancia.sk](mailto:info@panskaelegancia.sk) . Nakoľko tovar je poistený, prípadné poškodenie zásielky si takto uplatňujeme prostredníctvom prepravcu a Vám môžeme doručiť nový tovar.

#### **3. Záručná doba a záručné podmienky**

Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim alebo ním poverenou osobou a platí 24 mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o čas, ktorý bol výrobok v oprave, na základe priložených dokladov o predchádzajúcej oprave (reklamácii).

Zistená závada má byť oznámená predávajúcemu a nároky vyplývajúce zo závady tovaru uplatnené do konca tejto záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

Zákazník je povinný riadiť sa pokynmi a odporúčaniami výrobcu na používanie daného výrobku.

Pre uplatnenie prípadnej záručnej opravy je zákazník povinný uchovať si záručný list priamo od výrobcu, resp. oficiálneho distribútora, pokiaľ je pribalený k tovaru. Ak nie je pribalený originál záručný list, potom ho nahrádza faktúra, ktorá je zasielaná spolu s výrobkom.

Záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté opotrebením spôsobeným obvyklým používaním tovaru, násilnou manipuláciou, neodborným otváraním, neodborným zásahom do mechanizmov zariadenia.

Rovnako nebude záruka uznaná v prípade mechanického poškodenia vinou kupujúceho, poškodením spôsobeným nadmerným a nevhodným užívaním, zanedbaním starostlivosti o tovar, pôsobením cudzích látok (voda, chemikálie atď.), či poškodením spôsobeným vyššou mocou.

Predávajúci nezodpovedá za závady tovaru, na ktoré bol kupujúci v čase kúpy tovaru upozornený a prevzatie tovaru neodmietol. Pokiaľ ide o veci použité, nezodpovedá predávajúci za závady zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mala vec pri prevzatí kupujúcim.

Pri tovare predávanom za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na závady, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá.

#### **4. Zasielanie tovaru na reklamáciu a jeho preberanie**

Kupujúci doručí predávajúcemu tovar na reklamáciu v takom balení, aby nedošlo k poškodeniu počas prepravy. Reklamovaný alebo vrátený tovar doporučujeme kupujúcemu v prípade zasielania prepravcom zasielať ako poistenú a doporučenú zásielku.

Neposielať späť tovar formou dobierky! Tovar zaslaný na dobierku nepreberáme!!!

Tovar určený na reklamáciu je potrebné doručiť na adresu:

**ROBIVA s.r.o.**

**J. Gagarina 259/21**

**089 01 Svidník**

V mieste určenom pre zasielanie reklamácií tovaru je predávajúci povinný podľa všeobecných obchodných podmienok zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať a prijímať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

#### **5. Uplatnenie a riešenie reklamácie v záručnej dobe**

1. Predávajúci v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom dostatočne označí kupujúceho, tovar i vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predávajúci informuje kupujúceho formou elektronickej pošty a zároveň kupujúcemu doručí e-mailom a doporučenou poštou písomný doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

2. Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a) doručenie reklamovaného tovaru



- b) Oznámenie o uplatnení reklamácie
- c) kópia dokladu o nákupe - faktúra(kópia)

3. Predávajúci je povinný na základe rozhodnutia kupujúceho o tom, ktoré z práv zo záruky uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a následne reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie.

4. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

5. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe písomného odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby ( súdny znalec registrovaný v danom odbore ) alebo osoby určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv alebo inej osoby určenej zákonom.

6. O výsledku riešenia reklamácie bude kupujúci pred uplynutím 30 dňovej lehoty informovaný e-mailom aj doporučenou listovou zásielkou a reklamačné konanie ukončené.

7. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Kupujúci má právo od zmluvy odstúpiť.

## **6. Odstránenie závady**

Počas záručnej doby zaistí predávajúci prostredníctvom autorizovaného servisného strediska odstránenie závady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady po dohode s Kupujúcim vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. V prípade, že sa jedná o starší produkt, ktorý nie je už na trhu dostupný, reklamácia bude vybavená adekvátnou náhradou, alebo bude vystavený dobropis vo výške pôvodnej ceny výrobku, podľa dohody s Kupujúcim V prípade, že kupujúci požiada o odstránenie závady spôsobenej vlastným zavinením poškodeného výrobku, nejedná sa o záručnú reklamáciu, ale o „platenú opravu" mimo záručných podmienok. O výške nákladov na opravu bude zákazník vopred informovaný e-mailovou správou.

## **7. Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok ako súčasť obchodných podmienok platí v znení, ktoré je uvedené na internetových stránkach predávajúceho v deň odoslania elektronickej objednávky kupujúcim.

2. Zaškrtnutím políčka pred odoslaním elektronickej objednávky kupujúci bez výhrad akceptuje všetky ustanovenia obchodných podmienok v platnom znení v deň odoslania objednávky.

3. Prevádzkovateľ internetového obchodu <https://www.panskaelegancia.sk>, si vyhradzuje právo na zmenu reklamačných podmienok bez predošlého upozornenia.

4. 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 o žiadosť o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>, pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Reklamačný poriadok je v platnosti od 6.5.2017.