

OBCHODNÉ PODMIENKY ČLÁNOK I. VYMEDZENIE POJMOV

1. Prevádzkovateľom internetovej stránky (e-shopu) je Kattiva SK, s. r. o., so sídlom Líščie Nivy 23, 82108 Bratislava.
2. Predávajúcim je Kattiva SK, s. r. o., so sídlom Líščie Nivy 23, 821 08 Bratislava.
3. Dodávateľom tovarov a služieb ponúkaných v e-shope kattiva.shop je Kattiva SK, s. r. o., so sídlom Líščie Nivy 23, 821 08 Bratislava.
4. Kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril objednávku. Pre účely zákona č. 102/2014 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
5. E-shopom je počítačový systém umiestnený v sieti internet s verejným prístupom, ktorý umožňuje objednávanie tovarov alebo služieb.
6. Tovarom alebo službou sú všetky produkty zverejnené na stránkach e-shopu (majú uvedenú cenu a táto nie je nulová).
7. Objednávka vzniká potvrdením procesu objednávania v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objednávkového formuláru.
8. Kupujúci plne uznáva elektronickú komunikáciu predovšetkým prostredníctvom e-shopu, e-mailovej komunikácie ako aj telefonickej komunikácie.
9. Na vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý vznikol inak ako prostredníctvom elektronických zariadení na diaľku a nejedná sa o vzťah medzi poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti a príjemcom služieb informačnej spoločnosti sa tieto všeobecné obchodné podmienky uplatnia iba v nevyhnutnom rozsahu, ktorý zodpovedá právnym predpisom a logickému usporiadaniu vecí, pokiaľ medzi nimi nebolo dohodnuté inak.

ČLÁNOK II. CENA

1. Všetky uvádzané ceny pri tovare sú konečné.
2. Predávajúci je viazaný cenou uvedenou na stránke e-shopu v momente vykonania nákupu.

ČLÁNOK III. OBJEDNÁVKA

1. Objednávka vzniká potvrdením procesu objednávanania v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletneho vyplnenia objednávkového formuláru. Pre korektné vybavenie objednávky je potrebné vyplniť požadované údaje v objednávke a zvoliť si možnosti dopravy a platby za objednaný tovar alebo služby.
2. Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s cenou objednaných tovarov a služieb a teda objednávka sa stáva pre spotrebiteľa záväznou.
3. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho vzniká kúpna zmluva, ktorú je možné meniť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi kupujúcim a predávajúcim ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho je elektronická správa predávajúceho odoslaná na e-mailovú adresu kupujúceho alebo krátka textová správa odoslaná na mobilné telefónne číslo kupujúceho, ktoré kupujúci uviedol v jeho objednávke s informáciou v akom rozsahu je akceptácia objednávky kupujúceho nesporná. Elektronická správa predávajúceho, ktorou sa objednávku kupujúceho nepotvrďuje, zamieťa alebo odmieta, resp. inak zreteľne neakceptuje je odmietnutie objednávky kupujúceho.
4. Kupujúcemu je po vytvorení objednávky v e-shope automaticky generovaný e-mail s potvrdením prijatia objednávky e-shopom.
5. Tento e-mail nie je potvrdením tovaru v zmysle ods. 3. tohto článku.
6. Kupujúci je odoslaním objednávky viazaný k zaplateniu kúpnej ceny objednaného tovaru.
7. Ak predávajúci nie je schopný splniť objednávku alebo jej časť v lehote na vybavenie objednávky pri vynaložení maximálneho úsilia a to z dôvodov napr. že tovar sa nevyrába, nie je dostupný u výrobcu alebo na externom sklade dodávateľa, výrobca vykonal tak závažné zmeny, pre ktoré nie je možné realizovať objednávku alebo z dôvodov vyššej moci, môže objednávku stornovať o čom kupujúcemu pošle e-mail. Taktiež má predávajúci právo zrušiť objednávku, pokiaľ kupujúci v objednávke uviedol nepravdivé alebo zavádzajúce údaje, ktoré nie je možné overiť, napríklad nesprávny e-mail alebo telefonický kontakt. Ak kupujúci zaplatil preddavok, tento je mu povinný vrátiť do 14 dní.

ČLÁNOK IV. PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Za tovar a služby v e-shope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:
 - a.) platba na dobierku (platíte priamo kuriérovi pri preberaní tovaru)- platí len pre územie SR
 - b.) platba kartou online cez platobnú bránu banky Slovenská sporiteľňa.
 - c.) platba na základe zálohovej faktúry – vopred, tovar bude expedovaný po prijatí peňažných prostriedkov na náš účet (pre SR platí len vo výnimočných prípadoch)
 - d.) platbu na základe darčekového poukazu
2. Darčekový poukaz predstavuje predplatený objem peňažných prostriedkov, ktoré môže kupujúci využiť pri nákupe na základe dostatku voľných predplatených peňažných prostriedkov. Dátum platnosti kupónu je uvedený na ňom. Nominálnu hodnotu darčekového poukazu je možné dohodnúť s kupujúcim.
3. Doplatky pre jednotlivé možnosti platieb sú uvedené v čl. VI týchto všeobecných obchodných podmienok.
4. Predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu možnosti zliav: a. zľavu z ceny za registráciu do e-shopu,
b. zľavu za opakovaný nákup,
c. zľavu na základe jednorazového zľavového kupónu,
5. Poskytované zľavy nie je možné kumulovať.

ČLÁNOK V. DODACIE PODMIENKY

1. Predávajúci je povinný do 30 dní od vytvorenia objednávky zaslať kupujúcemu tovar, ak sa nedohodli inak, alebo ak pri tovare nebola uvedená dlhšia dodacia lehota.
2. Ak je tovar skladom je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase.
3. Ak sa v objednávke nachádza viacero tovarov a služieb a časť z nich nie je skladom, predávajúci informuje kupujúceho o možnostiach čiastočných dodávok.
4. Spolu s tovarom je zákazníkovi zasielaná faktúra (daňový doklad), návod ako i ostatné dokumenty k tovaru.

5. Za miesto plnenia sa považuje miesto, do ktorého je tovar dodávaný. 6. Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom:

- kuriérskej spoločnosti GLS, so sídlom Lieskovská cesta 13, 962 21 Lieskovec, Slovenská republika.
- Slovenskej pošty, a.s., so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica 1

Kupujúci má možnosť zvoliť si aj osobný odber objednávky. Miestom osobného odberu je sídlo firmy.

ČLÁNOK VI. POPLATKY ZA PREPRAVU, BALNÉ A MOŽNOSTI PLATIEB

1. Pri platbe prostredníctvom platobnej brány si za dopravné účtujeme:

a. pri doprave kuriérskou spoločnosťou GLS na územie Slovenskej republiky, s doručením maximálne do 2 pracovných dní po expedícii z nášho skladu : 3 – 4,70 € (v závislosti od výslednej váhy balíka).

b. pri doprave kuriérskou spoločnosťou GLS na územie Českej republiky, s doručením maximálne do 3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu: 4,50 – 5,70 € (v závislosti od výslednej váhy balíka).

c. pri doprave Slovenskou poštou na územie Slovenskej republiky, s doručením maximálne do 5 pracovných dní po expedícii z nášho skladu: 2,80 – 4 € (v závislosti od výslednej váhy balíka).

d. pri doprave Slovenskou poštou na územie Českej republiky, s doručením maximálne do 3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu: 3 – 4,70 € (v závislosti od výslednej váhy balíka).

2. Platba na dobierku (platíte pri preberaní kuriérovi) je možná len v rámci územia SR a ČR, za príplatok 0,50 EUR.

3. Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť aj na inom ako štandardnom (vyššie uvedenom) postupe pri zasielaní tovaru alebo služieb ako aj cien za tieto služby.

4. Predávajúci môže zaslať tovar ktorý je okamžite dostupný kupujúcemu a zvyšnú časť objednávky doručí dodatočne v zákonnej lehote, avšak za predpokladu, že

kupujúcemu nebude účtované žiadne dodatočné poštovné, okrem toho, ktoré bolo započítane v objednávke.

ČLÁNOK VII. PREVOD VLASTNÍCKEHO PRÁVA

1. Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho až momentom vyplatenia plnej ceny za predmet kúpnej zmluvy.

2. Produkty, na ktoré sa vzťahuje ešte vlastnícke právo predávajúceho, si predávajúci vyhradzuje právo v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim, vybaviť až v momente úplného zaplatenia predmetu kúpnej zmluvy.

ČLÁNOK VIII. STORNO KÚPNEJ ZMLUVY

1. Stornovať objednaný tovar alebo službu má kupujúci právo do 24 hodín od vzniku kúpnej zmluvy bez storno poplatku pri tovare, ktorý je vyrábaný na zákazku, podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa alebo špeciálne pre jedného spotrebiteľa.

ČLÁNOK IX. PRÁVO SPOTREBITEĽA VRÁTIŤ TOVAR BEZ UDANIA DÔVODU A POUČENIE SPOTREBITEĽA

1. Spotrebiteľ má na základe zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru.

2. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch. Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Záko-

na). Odporúčame kupujúcim aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zasielali doporučené a ako poistenú zásielku. Na odstúpenie od zmluvy môžete využiť **tento formulár**.

3. Tovar nám nezasielajte na dobierku, takýto tovar nebude prevzatý.

4. Prevádzkovateľ e-shopu vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. §9 ods. 3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám.

5. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.

6. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v §7 ods. 6 písm. a) až l) zákona č. 102/2014. Z.z.

7. Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

ČLÁNOK X. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Za zmluvné strany sa pokladá predávajúci a kupujúci.

2. Kupujúci je povinný:

a.) prevziať objednaný tovar,

b.) zaplatiť za tovar dohodnutú odplatu predávajúcemu,

c.) prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní.

3. Predávajúci je povinný:

a.) dodať zákazníkovi tovar v požadovanej kvalite, množstve a v dohodnutej cene,

b.) spolu s tovar alebo dodatočne zaslať zákazníkovi všetky dokumenty k tovaru ako napríklad faktúru za tovar, reklamačný list,

c.) návod na obsluhu v kodifikovanej podobe slovenského jazyka.

ČLÁNOK XI. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Osobné údaje sú spracúvané v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

2. Prevádzkovateľ neposkytuje osobné údaje kupujúceho tretej osobe, okrem zvolenej prepravnej spoločnosti ktorá zabezpečuje doručenie tovaru alebo služieb, alebo štátnym orgánom v prípade kontroly, prípadne sprostredkovateľovi a to na základe vzájomnej zmluvy uzatvorenej podľa Zákona č. 18/2018 Z.z.

3. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť osobné údaje pred ich sprístupnením neoprávneným osobám, prijatím vhodných technických a organizačných opatrení. Taktiež všetci zamestnanci prevádzkovateľa sú povinní dodržiavať mlčanlivosť vo vzťahu k osobným údajom.

4. Dotknutá osoba má práva vymedzené v zmysle ust. § 19 a nasl. Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení platných noviel a to konkrétne:

a.) právo na informácie, ktoré je plnená týmto obsahom a obchodnými podmienkami,

b.) právo požadovať prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby – § 21 Zákona spočíva vo Vašom práve dožadovať sa akým spôsobom a na aké účely sú Vaše údaje spracúvané, pričom túto požiadavku môžete adresovať na kontaktný e-mail.,

c.) právo na opravu osobných údajov – § 22 Zákona Vám umožňuje opraviť osobné údaje ak sú neaktuálne,

d.) právo na vymazanie osobných údajov – § 23 Zákona využijete v prípade ak nemáte záujem, aby prevádzkovateľ ďalej spracúval osobné údaje,

e.) právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov – § 24 Zákona uplatníte v prípade ak sa domnievate, že osobné údaje boli spracúvané v rozpore so zákonom,

f.) právo namietat' spracovanie osobných údajov – § 27 Zákona,

g.) právo na prenosnosť osobných údajov,

h.) právo podať podnet na dozorný orgán vo vzťahu k spracúvaným osobným údajom.

5. Prevádzkovateľ od kupujúceho získava nasledovné osobné údaje: meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, fakturačná adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, ktoré sú spracúvané za účelom korektného vybavenia Vašej objednávky.

Tieto osobné údaje sú uchovávané po dobu 10 rokov pre účely archivácie. V rámci vybavenia objednávky dochádza k spracúvaniu osobných údajov za účelom vystavenia faktúr, zabezpečenia dopravy ako aj účtovania v účtovníctve.

6. Tieto stránky zaznamenávajú vašu IP adresu, informácie o čase koľko času strávite prezeraním tých stránok a informácie o tom z akých stránok k nám prichádzate. Cookies sú textové súbory, ktoré sú ukladané vo vašom počítači a používajú sa aj na meranie návštevnosti stránky a prispôsobenie zobrazenia stránok a vďaka týmto súborom Vám dokážeme ponúknuť kvalitnejší. Preto tieto súbory vnímame ako náš oprávnený záujem. Niektoré súbory cookies sú súbormi tretích strán, napr. Youtube, Google a podobne.

7. Súbory cookies si môžete kedykoľvek vymazať alebo ich zbieranie nastaviť priamo v nastaveniach internetového prehliadača. Ak chcete odmietnuť zbieranie súborov cookies nastavte si to vo svojom internetovom prehliadači.

8. Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov v e-shope na účely e-mailového marketingu, súhlasil so zasielaním e-mailových správ na kontaktnú e-mailovú adresu.

9. Osobné údaje pre e-mailové marketingové účely v rozsahu meno a priezvisko, e-mailová adresa sú poskytnuté na dobu piatich rokov. Tieto osobné údaje nie sú poskytované tretím stranám.

10. Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite mažeme. Odhlásenie je možné aj prostredníctvom odškrtnutia políčka v užívateľskom účte používateľa (ak kupujúci požiadala o vytvorenie užívateľského účtu). Z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na účely e-mailového marketingu.

ČLÁNOK XII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých všeobecných obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke predávajúceho.

2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok sú aj reklamačné podmienky.

3. Odoslaním objednávky kupujúci si prečítal všeobecné obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky.

4. Tieto podmienky boli vypracované v rámci projektu certifikácie e-shopu nakupu-jbezpecne.sk

5. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti k nahliadnutiu kupujúcim ako i sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu.

6. 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) 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 on-line, 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.

7. Inak neupravené vzťahy v týchto všeobecných obchodných podmienkach ako v ich neoddeliteľných súčiastiach (prílohách) sa riadia podľa príslušných ustanovení predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb, Zákona č. 250/2007 Z.z., Zákona č. 102/2014 Z.z., Zákona č. 122/2013 Z.z., Zákona č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.

8. Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť 22.5.2018.

REKLAMAČNÉ PODMIENKY INTERNETOVÉHO OBCHODU (E-SHOPU)

Neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.

2. V prípade ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, predávajúci si v zmysle platnej legislatívy uplatňuje právo reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.

3. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia.

4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.

5. Zodpovednosť za vady sa nevťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:

a.) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,

b.) nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,

c.) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru,

d.) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,

e.) poškodením tovaru nadmerným zat'azovaním,

g.) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo

h.) bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

6. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome.

7. Zodpovednosť za vady sa nevťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.

8. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na našu adresu uvedenú nižšie avšak nie na dobierku alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučene, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a popis vady alebo odporúčame priložiť vyplnený Reklamačný formulár spolu s dokladom o kúpe. Reklamačný formulár je možné stiahnuť TU. Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).

9. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.

10. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

11. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

a.) pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybného veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,

b.) pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).

c.) reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

12. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete že obal je nepoškodený.

13. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenie kupujúceho.

Kontakt: Kattiva SK, s. r. o., so sídlom Líščie Nivy 23, 821 08 Bratislava.