Reklamačný poriadok

My Lux Paw s.r.o. · www.myluxpaw.sk

Predávajúci, spoločnosť My Lux Paw s.r.o., so sídlom Vendelínska 51/49, 900 55 Lozorno, IČO 44 986 459 (ďalej len „Predávajúci“), vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje Zákazníka o podmienkach a spôsobe reklamácie výrobkov, vrátane údajov o tom, kde môže Zákazník reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv tovaru, v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“). Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok.

Tento reklamačný poriadok je Zákazníkovi dostupný prostredníctvom internetovej stránky Predávajúceho www.myluxpaw.sk.

Zodpovednosť za vady

Zákazník má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku len v prípade tovaru vykazujúceho vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho. V ostatných prípadoch nebude môcť Predávajúci opraviť poškodený tovar v rámci záruky, a v prípade, ak Zákazník po upozornení na túto skutočnosť požiada o jeho opravu, bude povinný uhradiť Predávajúcemu náklady spojené s vykonaním servisného zásahu a opravou takéhoto tovaru.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Zákazníkom. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.

Na žiadosť Zákazníka poskytne Predávajúci Zákazníkovi záruku písomnou formou (záručný list), inak postačí, ak Predávajúci namiesto záručného listu vydá Zákazníkovi doklad o kúpe.

Zákazník je povinný prehliadnuť tovar bezprostredne pri jeho prevzatí od dopravcu. Ak je zistené mechanické poškodenie obalu výrobku, je Zákazník povinný skontrolovať stav tovaru a v prípade poškodenia vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie dopravca. Na základe vyhotoveného záznamu bude Zákazníkovi po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový výrobok.

Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po jeho odhalení, t. j. ihneď po prvom použití výrobku. Neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len, ak Zákazník preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

Pred prvým použitím je Zákazník povinný preštudovať záručné podmienky vrátane návodu na použitie a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo jej častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

Pri šperkoch Predávajúci nezodpovedá za vady:

1. spôsobené mechanickým poškodením tovaru: roztrhnutie retiazky, rozbitie kameňa, poškriabanie výrobku, zapučenie, pokrivenie, vypadnutie kameňa spôsobené zlomením alebo pokrivením krapne, v ktorej je kameň uchytený, ulomenie zapínania, zalomenie lankových retiazok, prasknutie šínky prsteňa,
2. poškodenie tovaru spôsobené bežným nosením: prirodzené opotrebenie, ako je ošúchanie závesných krúžkov na visiacich náušniciach, predratie krúžkov na príveskoch, predratie očiek na

retiazkach, bežné opotrebenie rhodiovaného šperku, napríklad spodnej časti prsteňov z bieleho zlata,
3. tovar znehodnotený pri nedodržaní pokynov pre riadnu starostlivosť.

Reklamovaný tovar musí byť kompletný.

Dĺžka záruky

Na všetok tovar poskytujeme záruku 24 mesiacov, ak nie je uvedené inak, a začína plynúť dňom prevzatia tovaru Zákazníkom. Pri krmivách a doplnkoch výživy Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je do dátumu minimálnej trvanlivosti alebo dátumu spotreby uvedeného na obale bez vád, ak sa skladuje podľa pokynov na obale. V prípade potreby sprostredkujeme aj pozáručný servis. Informácie o servisných miestach pre záručný a pozáručný servis Vám v prípade potreby poskytneme na požiadanie telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu.

Postup pri uplatnení reklamácie

1. Zákazník uplatní reklamáciu e-mailom na info@myluxpaw.sk alebo písomne na adrese sídla Predávajúceho a uvedie svoje meno a priezvisko, adresu, telefónne číslo, číslo objednávky, dátum prevzatia tovaru a popis reklamovanej vady tovaru.
2. Zákazník je povinný Predávajúcemu zaslať kópiu faktúry, ktorá zároveň slúži ako záručný list (príp. záručný list, ak mu bol na požiadanie vydaný).
3. Reklamovaný šperk vložte do plastovej obálky, ktorú si môžete zakúpiť na pošte, a odošlite poisteným listom na adresu Vendelínska 51/49, 900 55 Lozorno. Do obálky vložte šperk podľa možnosti v pôvodnom balení, popis reklamácie podľa bodu 1 a kópiu faktúry, ktorá zároveň slúži ako záručný list, príp. aj záručný list, ak bol na požiadanie vydaný. Pri reklamácii krmiva nás pred odoslaním tovaru kontaktujte e-mailom; dohodneme s Vami ďalší postup.

Všetky právom uplatnené opravy sú v záručnej dobe bezplatné. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodborného zásahu do výrobku počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

Vybavenie reklamácie

Predávajúci rozhodne o reklamácii ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má Zákazník právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

1. odovzdaním opraveného tovaru,
2. výmenou tovaru,
3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
5. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

Vybavením reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova

od dátumu vybavenia reklamácie.

Riešenie sporov

Ak Zákazník nesúhlasí so zamietnutím reklamácie, môže sa obrátiť na Slovenskú obchodnú inšpekciu (SOI). SOI je orgánom štátnej kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa s celoslovenskou pôsobnosťou. Prípadné spotrebiteľské spory medzi Predávajúcim a Zákazníkom, týkajúce sa záväzkov z kúpnych zmlúv uzatvorených v internetovom obchode www.myluxpaw.sk, možno riešiť mimosúdne. Subjektom mimosúdneho riešenia týchto sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).

Orgánom dozoru pre ochranu spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia, poštový priečinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, a pri tovare z drahých kovov Puncový úrad Slovenskej republiky, Medená 93/10, 811 02 Bratislava – Staré Mesto.