

# Všeobecné obchodné podmienky

## Obchodné podmienky

### Obchodné podmienky

#### Všeobecné ustanovenia

Tieto obchodné podmienky platia pre nákup v internetovom obchode [www.popboy.sk](http://www.popboy.sk) a bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho. Ako také **sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy** medzi predávajúcim a kupujúcim. Všetky zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb., občianskeho zákonníku, v znení neskorších predpisov („**Občiansky zákonník**“), riadia sa zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a spotrebiteľom týmito obchodnými podmienkami a Občianskym zákonníkom, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov („**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a zákonom 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 („**Zákon o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách**“).

Ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a podnikateľom týmito obchodnými podmienkami a zákonom č. 513/1991 Zb. obchodným zákonníkom, v znení neskorších predpisov („**Obchodný zákonník**“).

#### Definície

**Predávajúci** je spoločnosť **SC Door s.r.o.**, Slovensko, 943 61 Male Kosihy, Male Kosihy 2, IČO: 54 215 285 , DIČ: 2121604056 IČ DPH SK2121604056

**Kupujúci** je zákazník internetového obchodu [www.popboy.sk](http://www.popboy.sk), pričom môže byť spotrebiteľom alebo podnikateľom.

**Spotrebiteľ** je kupujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti a tovar jej neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania.

**Podnikateľ** je kupujúci, ktorý nakupuje tovar za účelom svojho podnikania s týmto tovarom. Podnikateľ sa riadi týmito obchodnými podmienkami v rozsahu, ktoré sa ho týkajú a Obchodným zákonníkom.

#### Cena tovaru a spôsob platby

Ceny tovaru v e-shope sú vždy aktuálne a platné. Všetky ceny sú uvádzané ako konečné, to znamená, že sú vrátane DPH a všetkých prípadných daní a poplatkov, ktoré je spotrebiteľ povinný zaplatiť aby tovar získal, to sa ale netýka prípadných poplatkov za prepravu a podobne. Ceny za dopravu sú uvádzané až v rámci ukončovania objednávky na e-shope.

V prípade predaja tovaru s cenovou akciou môže byť platnosť zvýhodnenej kúpnej ceny obmedzená trvaním cenovej akcie a/alebo počtom kusov tovaru na sklade predajcu.

Pokiaľ prebieha cenová akcia, ktorá umožňuje kupujúcim, prihláseným k ich zákazníckemu kontu, uskutočniť jeden nákup so zľavou, predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnúť túto zľavu kupujúcemu, pokiaľ existuje podozrenie z vytvárania viacnásobných zákazníckych kont na rovnakú osobu za účelom neoprávneného získania zľavy.

Platbu za objednaný tovar je možné realizovať viacerými spôsobmi, buď dobierkou s využitím kuriérskych služieb alebo využitím platby platobnou kartou, alebo hotovostnou platbou, prípadne platbou kreditnou alebo debetnou platobnou kartou pri osobnom odbere na vopred dohodnutej prevádzke predávajúceho.

#### Kúpna zmluva

Objednávka kupujúceho je návrhom kúpnej zmluvy a samotná kúpna zmluva je uzatvorená v okamihu doručenia záväznej akceptácie predávajúceho s návrhom kúpnej zmluvy formou e-mailu zaslaného na e-mailovú adresu uvedenú kupujúcim v objednávke. Doručenie objednávky kupujúceho predávajúci po prijatí kupujúcemu potvrdí informatívnym e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu kupujúceho uvedenú v objednávke kupujúceho, tento informatívny e-mail ešte nie je akceptáciou objednávky, táto akceptácia bude kupujúcemu doručená osobitným e-mailom.

Odoslaním objednávky kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami, vrátane reklamačného poriadku, a že s nimi súhlasí. Ďalej kupujúci odoslaním objednávky berie na vedomie, že objednávka je spojená s povinnosťou platby. Kupujúcemu zároveň vyhlasuje, že použitím prostriedkov komunikácie na diaľku v súvislosti s uzatvorením zmluvy s predávajúcim mu nevznikli žiadne náklady a nemá žiadne námietky voči uzatvoreniu zmluvy s predávajúcim za použitia prostriedkov komunikácie na diaľku.

Predávajúci si vyhradzuje **právo neuzatvoriť kúpnu zmluvu** (neakceptovať návrh na uzatvorenie zmluvy) predovšetkým v týchto prípadoch:

**Tovar nie je na sklade** – v prípade, že tovar objednaný kupujúcim už nie je na sklade, predávajúci navrhne alternatívne riešenie formou dodania iného tovaru kupujúcemu. Pokiaľ kupujúci nesúhlasí so zmenou objednávky, je objednávka automaticky zrušená.

**Falošná objednávka** – ako falošná je označená objednávka v prípade, že obsahuje nezmyselné údaje (ak ju nie je možné doručiť), adresát o nej nevie alebo s ňou nesúhlasí (v prípade overovania objednávky). V takomto prípade sa predávajúci pokúsi spojiť e-mailom, či telefonicky s kupujúcim a vyjasniť vzniknutú situáciu.

Tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru.

**Kupujúci objednáva viac ako 10 kusov jedného tovaru** – v prípade, že má kupujúci záujem o viac ako 10 kusov jedného tovaru, je potrebné vopred e-mailom kontaktovať predávajúceho a dohodnúť sa na možnostiach a podmienkach predaja.

Kupujúci požaduje osobný odber v prevádzke predávajúceho, na ktorej sa daný tovar nenachádza a kupujúci nesúhlasí so zmenou odborného miesta alebo spôsobu dopravy.

V prípade ak si kupujúci zadal doručenie do inej krajiny ako je Slovenská republika.

V prípade neuzatvorenia kúpnej zmluvy, v čase keď kupujúci už zaplatil časť alebo celú kúpnu cenu, bude mu táto čiastka prevedená späť na účet kupujúceho najneskôr do 14 pracovných dní od vyrozumenia o neuzatvorení kúpnej zmluvy.

Okamihom uzavretia kúpnej zmluvy, je kúpna zmluva pre zmluvné strany záväzná.

V niektorých prípadoch predávajúci umožňuje kupujúcemu dodatočnú zmenu objednávky. V prípade zmeny objednávky, je takto zmenená objednávka záväzná pre obe zmluvné strany okamihom potvrdenia zmeny objednávky predávajúcim. Predávajúci nie je

povinný akceptovať zmenu objednávky v okamihu, keď už odovzdal tovar podľa pôvodnej objednávky externému prepravcovi, či už tovar upravil na pranie kupujúceho.

Ak predávajúci nemôže splniť zmluvu, pretože objednaný tovar nemôže dodať, je povinný o tom bezodkladne informovať spotrebiteľa a do 14 pracovných dní mu vrátiť cenu zaplatenú za tovar, ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú na náhradnom plnení.

„Vašu spokojnosť s nákupom zisťujeme prostredníctvom e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi, do ktorého je náš e-shop zapojený. Tie vám zasielame zakaždým, keď u nás nakúpите, pokiaľ v zmysle § 62 zák. č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách, v znení neskorších predpisov neodmietnete zasielanie elektronickej pošty na účely priameho marketingu. Spracúvanie osobných údajov na účely zaslania dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi vykonávame na základe nášho oprávneného záujmu, ktorý spočíva v zisťovaní vašej spokojnosti s nákupom u nás. Na zasielanie dotazníkov, vyhodnocovanie vašej spätnej väzby a analýz nášho trhového postavenia využívame sprostredkovateľa spracúvania, ktorým je prevádzkovateľ portálu [Heureka.sk](http://Heureka.sk) tomu na tieto účely môžeme odovzdať informácie o kúpenom tovare a vašu e-mailovú adresu. Vaše osobné údaje nie sú pri zasielaní e-mailových dotazníkov odovzdané žiadnej tretej strane na jej vlastné účely. Proti zasielaní e-mailových dotazníkov v rámci programu Overené zákazníkmi môžete kedykoľvek vyjadriť námietku odmietnutím ďalších dotazníkov pomocou odkazu v e-maile s dotazníkom. V prípade vašej námietky vám dotazník nebudeme ďalej zasielať.“

## Doručovanie tovaru

### **Dodacia lehota 1-3 pracovných dní. Objednávky podané v pracovné dni do 17:00 budú vybavené ešte v ten istý deň.**

V prípade doručenia tovaru kuriérskou službou bude k cene za tovar pred dokončením objednávky pripočítaná aj cena za jej doručenie prostredníctvom kuriérskej služby. Predajca si vyhradzuje právo v prípade špeciálnych zľavových akcií znížiť cenu za doručenie tovaru.

Objednaný tovar bude doručovaný výlučne v rámci územia Slovenskej republiky.

Čas doručenia tovaru sa môže líšiť v závislosti od skladovej dostupnosti tovaru, ktorá je viditeľne uvedená pri každom tovare na stránkach [www.popboy.sk](http://www.popboy.sk). U väčšiny tovarov je tovar odovzdaný k preprave nasledujúce 2 pracovné dni od uzatvorenia kúpnej zmluvy. K tejto dobe je ešte nutné pripočítať dobu dopravy – podľa zvoleného spôsobu dopravy.

Objednaný tovar bude v prípade platby prevodom na účet odovzdaný až po pripísaní finančných prostriedkov na účet predávajúceho.

Kupujúci je povinný pred prevzatím tovaru od dopravcu skontrolovať, či zásielka nie je zjavne poškodená. O takomto poškodení je kupujúci povinný bez zbytočného predlžovania informovať dopravcu aj predávajúceho. Za poškodenie tovaru vzniknutého jeho dopravou nenesie zodpovednosť predávajúci.

Montáž alebo iné uvedenie tovaru do prevádzky, zásadne nie je súčasťou dodávky tovaru a kupujúci prehlasuje, že mu je známy spôsob uvedenia tovaru do prevádzky, pretože to plynie z povahy vecí.

## Odstúpenie od zmluvy

Spotrebiteľ môže v zmysle ust. § 7 **Zákona o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách** odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak spotrebiteľ zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľ v prípade využitia práva na odstúpenie od zmluvy do 14 kalendárnych dní od prevzatia tovaru, musí predávajúcemu vydať všetko, čo na základe kúpnej zmluvy získal. Ak to už nie je možné (napr. v medziobdobí bol tovar poškodený či zničený), musí spotrebiteľ poskytnúť peňažnú náhradu ako protihodnotu toho, čo už nemôže byť vydané. Pokiaľ je vrátený tovar poškodený len čiastočne, môže predávajúci uplatniť na spotrebiteľovi právo na náhradu škody a započítať svoj nárok na vrátenú kúpnu cenu. Predávajúci v takomto prípade spotrebiteľovi vracia len takto zníženú kúpnu cenu. Ak dodaný tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný, môže predávajúci kúpnu cenu, ktorá má byť spotrebiteľovi vrátená, znížiť o svoje skutočne vynaložené náklady spojené s vrátením tovaru. Spotrebiteľ zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

Formulár k odstúpeniu od kúpnej zmluvy si môžete stiahnuť **TU**

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy v prípade dodania tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť, alebo tovaru, ktorý rýchlo podlieha skaze. V prípade potravín či ďalšieho tovaru osobnej spotreby vrátane tovaru drogistického, ide o tovar, u ktorého by mohlo dôjsť pri porušení obalu ku kontaminácii a k porušeniu hygienickej nezávadnosti a teda nie je možné od zmluvy odstúpiť. Týka sa to všetkých druhov tovaru, ktoré sú uzavreté v ochrannom obale, a tento tovar nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený. (napr. cumlíky, fľaše na kŕmenie, hračky v ochranných – blistrových baleniach, odsávačky materského mlieka, a pod.)

Postup pri odstúpení od zmluvy je taký, že spotrebiteľ zašle písomne na korešpondenčnú adresu predávajúceho jednoznačné vyhlásenie, že odstupuje od zmluvy, v ktorom musí uviesť údaje o predávajúcom (viď vyššie), údaje o spotrebiteľovi, číslo objednávky, dátum nákupu a adresu alebo číslo svojho bankového účtu, na ktorý mu bude vrátená platba za tovar. Spotrebiteľ musí odstúpenie od zmluvy datovať a podpísať. Po odstúpení od zmluvy a vrátení tovaru (prípadne preukázaní zaslania tovaru predávajúcemu), budú spotrebiteľovi vrátené všetky platby, ktoré uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy. Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Platby budú spotrebiteľovi vrátené do 14 dní odo dňa doručenia oznámenie spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy, avšak nie pred vrátením tovaru alebo pred preukázaním zaslania tovaru predávajúcemu. Vrátenie platieb bude uskutočnené rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe za tovar, ak sa spotrebiteľ s predávajúcim výslovne nedohodnú na inom spôsobe vrátenia platby. Táto čiastka bude vrátená bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy vrátiť tovar predávajúcemu, urobiť tak môže jeho zasláním na adresu " **SC Door s.r.o.**, Slovensko, 943 61 Male Kosihy, Male Kosihy 2, ". Lehota sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ tovar odošle späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Platba za zakúpený tovar bude spotrebiteľovi vrátená, až po doručení vráteného tovaru späť na adresu predávajúceho alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr. Ak dodaný tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám, náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu znáša v plnom rozsahu spotrebiteľ. Tovar by mal byť predávajúcemu vrátený úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, pokiaľ možno v originálnom balení a v stave a v hodnote v akom bol kupujúcim prevzatý.

V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok, v dôsledku čoho nedôjde k preukázateľnému doručeniu odstúpenia od zmluvy v uvedenom termíne (napr. iba zaslanie vráteného tovaru bez prejavu vôle o odstúpení od zmluvy) nebude akceptované odstúpenie od kúpnej zmluvy a tovar bude vrátený na náklady odosielajúceho naspäť.

Predávajúci môže odstúpiť od uzatvorenej kúpnej zmluvy v týchto prípadoch:

objednané plnenie sa stane nemožným, alebo objednaný tovar sa už nevyrába, alebo sa nedodáva na trh dostupný predávajúcemu, alebo je dlhodobo nedostupný vinou nie na strane predávajúceho. Ak sa vyššie uvedená nemožnosť plnenia týka len časti objednaného plnenia, môže predávajúci zrušiť len tú časť objednávky.

ak dôjde k výraznej zmene kúpnej ceny, za ktorú kupujúci od dodávateľa tovar odoberá, ak táto zmena nebola predávajúcemu

známa v čase potvrdenia objednávky. Predávajúci je povinný pred odstúpením od zmluvy o zmene ceny bezodkladne informovať kupujúceho a pokúsiť sa o dohodu. V prípade, že s kupujúcim nedôjde k dohode o novej cene, je oprávnený predávajúci od zmluvy odstúpiť.

### **Reklamácia tovaru**

V prípade, že má tovar zakúpený prostredníctvom e-shopu od predávajúceho vady, môže si kupujúci uplatniť u predávajúceho nároky z väd tovaru.

Pokiaľ chce spotrebiteľ reklamovať tovar, je nutné zaslať e-mail na adresu **info@popboy.sk**, ( do predmetu správy uviesť REKLAMACIA).

Reklamovaný tovar môže kupujúci zaslať na servisné stredisko predávajúceho s adresou : **reklamačné oddelenie, SC Door s.r.o.**, Slovensko, 943 61 Male Kosihy, Male Kosihy 2,

Viac informácií o svojich právach v súvislosti s uplatňovaním nárokov z väd tovaru a bližšie informácie o postupe pri uplatňovaní reklamácie tovaru sa kupujúci dozvie z reklamačného poriadku predávajúceho, ktorý je dostupný na webe predávajúceho.

### **Alternatívne riešenie sporov**

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na **info@popboy.sk**), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ - právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov („**Subjekt ARS**“) podľa zákona 391/2015 Z.z. o o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov („**Zákon o ARS**“). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o ARS. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku kupujúci – spotrebiteľ - môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm)

Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

### **Záverečné ustanovenia**

Ak je alebo ak sa stane niektoré ustanovenie týchto obchodných podmienok stane neplatným alebo neúčinným, nedotýka sa to ostatných ustanovení týchto obchodných podmienok, ktoré ostávajú aj naďalej platné a účinné.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto obchodných podmienok bez uvedenia dôvodu alebo v prípade zmeny akýchkoľvek súvisiacich právnych predpisov, či v prípade zmeny súdnej praxe týkajúcej sa zmluvných vzťahov týmito obchodnými podmienkami upravených.

Pre doručovanie elektronických správ (e-mail) platí, že elektronická písomnosť sa považuje za doručenie jej doručením do emailovej schránky adresáta. Pre doručovanie písomností platí, že zásielka sa považuje za doručenie aj v prípade, ak ju adresát odmietne prevziať, alebo aj v prípade, že si ju adresát vlastným zavinením alebo opomenutím neprevezme. V takom prípade sa považuje za doručenie uplynutím úložnej doby na pošte v trvaní podľa určenia odosielateľa a vrátením zásielky odosielateľovi, o čom musí odosielateľ preukázať nepoškodený dôkaz. Oznámenia doručované prostredníctvom doručovateľa – kuriérskej služby budú považované za doručenie momentom prevzatia adresátom. V prípade neúspešnosti doručenia kuriérskou službou sa bude považovať za moment doručenia tretí deň po vykonaní prvého pokusu o doručenie, pričom vykonanie pokusu o doručenie sa preukáže vyhlásením doručovateľa – kuriérskej služby.

Na základe týchto obchodných podmienok vzniká medzi kupujúcim a predávajúcim zmluvný vzťah, ktorý sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky. Všetky spory týkajúce sa nárokov vyplývajúcich z týchto obchodných podmienok alebo kúpnych zmlúv uzatvorených na základe týchto obchodných podmienok či súvisiace s týmito obchodnými podmienkami sú výlučne v kompetencii súdov Slovenskej republiky.

Kupujúci týmto záväzne prehlasuje, že si obchodné podmienky riadne prečítal a zväzil jej celý text. Kupujúci taktiež prehlasuje, že nepozná žiadne skutočnosti, ktoré by mohli tieto obchodné podmienky alebo kúpnu zmluvu uzatvorenú na ich základe, urobiť akokoľvek neplatnou, neúčinnou voči akejkolvek tretej osobe.

### **Reklamačný poriadok**

#### **Úvodné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok je súčasťou obchodných podmienok predávajúceho. Definície v obchodných podmienkach predávajúceho sa vzťahujú aj na tento reklamačný poriadok.

Reklamácia tovaru sa pri kupujúcom, ktorý je spotrebiteľom riadi obchodnými podmienkami predajcu, týmto reklamačným poriadkom, Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách.

Reklamácia tovaru sa pri kupujúcom, ktorý je podnikateľom sa riadi obchodnými podmienkami predajcu, týmto reklamačným poriadkom Obchodným zákonníkom.

#### **Základné podmienky reklamácie**

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej dobe vada, má kupujúci právo túto vadu reklamovať.

Za vadu tovaru nemožno považovať zmeny vlastnosti tovaru, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný tovar určený, nevhodnej či zanedbanej základnej údržby, nesprávnom zásahu zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby a/alebo nesprávnom skladovaní tovaru. Vadou tovaru nie je taktiež menší rozdiel v štruktúre lícnej kresby prírodnej kože. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním.

Ak uplatní kupujúci právo zo zodpovednosti za vady predaného tovaru riadne a včas, je predávajúci alebo ním poverený zamestnanec povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

#### **Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie**

Pokiaľ chce spotrebiteľ reklamovať tovar, odporúčame kontaktovať predávajúceho na e-mailovej adrese **info@popboy.sk**, (do predmetu správy uviesť REKLAMACIA). Do správy je kupujúci povinný uviesť označenie reklamovaného tovaru, popísať dôvod

reklamácie a priložiť kópiu faktúry alebo dokladu o zaplatení za reklamovaný tovar. Informácie o reklamovanom tovare môže spotrebiteľ uviesť aj v reklamačnom formulári, ktorý je k dispozícii **TU** a následne tento zaslať spolu s kópiou faktúry alebo dokladu o zaplatení za reklamovaný tovar predávajúcemu poštou alebo na e-mail uvedený vyššie

Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci spotrebiteľovi ihneď doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak by z akéhokoľvek dôvodu nebolo možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

Reklamovaný tovar môže spotrebiteľ zaslať na servisné stredisko predávajúceho s adresou: **reklamačné oddelenie, SC Door s.r.o.**, Slovensko, 943 61 Male Kosihy, Male Kosihy 2, . Je vhodné tovar zaslať v **originálnom obale**, alebo v prepravnom obale, vyhovujúcom nárokom prepravy krehkého tovaru a to vrátane všetkého príslušenstva a označiť zásielku príslušnými symbolmi, pretože predávajúci neručí za prípadné mechanické poškodenie pred prijatím tovaru. V prípade oprávnenej reklamácie má spotrebiteľ nárok na náhradu poštovného v najnižšej nutnej výške k bezpečnému doručeniu (nutné doložiť doklad k tejto preprave). V prípade neoprávnenej reklamácie nemá spotrebiteľ nárok na náhradu svojich nákladov spojených s vybavením reklamácie a súčasne ani predávajúci nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré vznikli na jeho strane (pokiaľ zo strany spotrebiteľa nešlo napr. o opakovanú bezdôvodnú reklamáciu, u ktorej sa už dá usudzovať, že sa z jeho strany jednalo o zneužitie práv spotrebiteľa).

### Lehota pre uplatnenie reklamácie

Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby, t.j. do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením a záručná doba je 12 mesiacov odo dňa ich prevzatia kupujúcim. Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do dátumu spotreby, alebo dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačenej na obale.

Pri rýchlo kaziacom sa tovare, musí kupujúci reklamáciu uplatniť najneskôr nasledujúci deň od prevzatia tovaru kupujúcim, inak mu právo reklamovať takýto tovar zanikne.

Ak sa vybaví reklamácia opravou tovaru, predlžuje sa záručná doba o obdobie od uplatnenia práva na odstránenie vady do doby, kedy je kupujúci povinný opravený tovar prevziať. Hneď ako kupujúci uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za vady, napríklad právo na opravu tovaru či zľavu, vykonal voľbu a uplatnil jedno z možných práv, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.

Pokiaľ bude reklamácia vyriešená výmenou vadného tovaru za nový, začne bežať záručná lehota znovu od prevzatia tovaru.

Predávajúci posúdi oprávnenosť reklamácie nedostatku na tovare a po posúdení vyrozumie kupujúceho e-mailom o spôsobe vybavenia reklamácie.

### Odstrániteľné vady

Za odstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, kedy jej odstránením (opravou) neutrpia vzhľad, funkcia a kvalita tovaru, a ktorej odstránenie možno uskutočniť bez zbytočného odkladu, a ktorej odstránenie je účelné.

Pri výskyte odstrániteľnej vady má spotrebiteľ právo požadovať jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú (bezchybnú), ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

### Neodstrániteľné vady

Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, a ktorú nie je možné odstrániť, alebo jej odstránenie je neúčelné.

Ak ide o vadu neodstrániteľnú, nespôsobenú nedbalosťou pri užívaní samotným spotrebiteľom, má spotrebiteľ právo požadovať:

výmenu tovaru za nový a bezchybný,

odstúpenie od kúpnej zmluvy.

V prípade, ak charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu veci ako veci bez vady (vady estetické...), má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia tovaru, dĺžku jeho užívania a k možnostiam jeho ďalšieho užívania.

### Prevencia a predchádzanie škodám na tovare

Základnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu zakúpeného tovaru a jeho funkčnosti je riadna prevencia kupujúceho formou základnej údržby. Táto povinnosť kupujúceho vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov, v zmysle ktorých je každý povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám.

Pred použitím tovaru je spotrebiteľ povinný oboznámiť sa s funkciami a možnosťami zakúpeného tovaru tým, že si pozorne prečíta informácie uvedené v návode na použitie zakúpeného tovaru a prípadne aj obsah ďalších dokumentov priložených k zakúpenému tovaru.

### Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na **info@popboy.sk**), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ – právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov („**Subjekt ARS**“) podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov („**Zákon o ARS**“). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o ARS. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku kupujúci – spotrebiteľ - môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).

Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

### Záverečné ustanovenia

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku bez uvedenia dôvodu alebo v prípade zmeny akýchkoľvek súvisiacich právnych predpisov, či v prípade zmeny súdnej praxe týkajúcej sa zmluvných vzťahov týmto reklamačným poriadkom

upravených.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 1.1.2023