

OBSAH

I.	Reklamácia.....	1
a.	Lehota na uplatnenie reklamácie.....	1
b.	Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie.....	1
c.	Zodpovednosť predávajúceho.....	2
d.	Vybavenie reklamácie.....	3
e.	Prevzatie reklamovaného tovaru.....	3
II.	Odstúpenie od zmluvy.....	4
a.	Lehota na odstúpenie od zmluvy.....	5
b.	Spôsob a miesto uplatnenia odstúpenia od zmluvy.....	5
c.	Vybavenie odstúpenia od zmluvy.....	5

I. Reklamácia

Pre všetok tovar zakúpený na e-shope alebo v kamennej predajni platia podmienky, ktoré umožňujú kupujúcemu (poškodenému) reklamovať tovar v prípade výskytu vady na zakúpenom tovare. Pre správne posúdenie reklamácie je nevyhnutné, aby bol reklamovaný tovar čistý, suchý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami, nesmú na ňom byť prítomné závady, ktoré spôsobil kupujúci, inak je predávajúci oprávnený reklamáciu odmietnuť. Kupujúci je povinný používať tovar na základe podmienok na používanie tovaru ustanovených v záručnom liste alebo v návode na použitie tovaru a neužívať tovar spôsobom, ktorý je v rozpore s obvyklým účelom jeho použitia.

Reklamáciu si nemožno uplatniť na tovar: jednorázové odevy, respirátory, rúška, filtre a drogériu.

a. Lehota na uplatnenie reklamácie

Záručná doba na uplatnenie reklamácie na tovar je 24 mesiacov, ktorá začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade ak dôjde k výmene reklamovaného tovaru, začne plynúť záručná doba odznova od prevzatia nového tovaru. Právo zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

b. Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

Reklamácia sa môže uplatniť:

- v kamennej predajni,
- elektronicky prostredníctvom reklamačného formuláru, ktorý možno nájsť na našej stránke, ktorý je potrebné vytlačiť a dôkladne vyplniť, nesprávne vyplnený reklamačný formulár alebo jeho absencia pri reklamácii má za následok jej neprijatie, tento formulár je možné predávajúcemu zaslať aj elektronicky na e-mailovú adresu **shop@lpsafety.sk**, kupujúci je povinný bezodkladne predložiť reklamovaný tovar predávajúcemu spolu s faktúrou/dokladom o kúpe tovaru,

reklamačný formulár je potrebné vlastnoručne podpísať, po splnení všetkých podmienok sa reklamácia tovaru považuje za uplatnenú,

- reklamačný formulár je možné vypísať aj ručne podľa vzoru, ktorý možno nájsť na našej stránke musia byť splnené podmienky obsiahnuté v bode vyššie, reklamačný formulár je potrebné vlastnoručne podpísať a následne odoslať na adresu predávajúceho spolu s reklamovaným tovarom prostredníctvom bežného poštového balíka alebo prostredníctvom kuriéra, predávajúci nepreberá reklamovaný tovar, ktorý mu bol zaslaný na dobierku.

Pre uplatnenie reklamácie je kupujúci povinný predložiť predávajúcemu s reklamujúcim tovarom reklamačný formulár a faktúru/doklad o kúpe tovaru (môžu byť zaslané na e-mailovú adresu shop@lpsafety.sk).

c. Zodpovednosť predávajúceho

- predávajúci zodpovedá za to, že zakúpený/objednaný tovar je bez závad, má požadovanú, prípadne právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť,
- predávajúci zodpovedá za to, že tovar má v čase prevzatia výslovne stanovené alebo obvyklé vlastnosti, že ho možno používať podľa povahy a účelu kúpnej zmluvy alebo podľa toho, čo si zmluvné strany dojednali, a že tovar nemá právne vady,
- predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má zakúpený/objednaný tovar v čase jeho prevzatia kupujúcim, v prípade tovaru, ktorý sa predáva za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola cena tovaru znížená.

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

- pre ktoré bola kupujúcemu poskytnutá zľava,
- ktoré vznikli počas záručnej doby v dôsledku opotrebovania tovaru, jeho nesprávnym alebo nadmerným používaním, mechanickým poškodením, nesprávnym skladovaním alebo, ktoré boli spôsobené nedovoleným zásahom.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o prijatí reklamácie bezodkladne od jej obdržania. Predávajúci odošle kupujúcemu písomné potvrdenie elektronicky na e-mailovú adresu alebo na doručovaciu adresu kupujúceho, na základe správne uvedených údajov v reklamačnom formulári.

V potvrdení predávajúci uvedie:

- meno, priezvisko, adresu, číslo účtu v tvare IBAN, telefónne číslo a e-mail kupujúceho,
- názov, resp. iné označenie tovaru, výrobcu, typ, kód, farbu, veľkosť, množstvo reklamovaného tovaru,
- kúpnu cenu reklamovaného tovaru,
- číslo faktúry/dokladu o kúpe tovaru,
- deň zakúpenia tovaru (deň uzavretia kúpnej zmluvy),
- popis poruchy reklamovaného tovaru,
- požiadavku kupujúceho (aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje),

- dátum prijatia reklamácie,
- dátum vybavenia reklamácie,
- spôsob vybavenia reklamácie,
- dôvod neuznania reklamácie,
- podpis kupujúceho a predávajúceho alebo ním povereného zamestnanca.

d. Vybavenie reklamácie

Ak kupujúci správne uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec určí spôsob vybavenia reklamácie 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, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po tom, čo je predávajúcim alebo ním povereným zamestnancom určený spôsob vybavenia reklamácie, je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty má kupujúci právo na odstúpenie od zmluvy alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

Predávajúci je povinný kupujúcemu vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý odošle na e-mailovú adresu alebo na doručovaciu adresu kupujúceho, na základe správne uvedených údajov v reklamačnom formulári.

Reklamácia sa považuje za vybavenú:

- ukončením reklamačného konania,
- odovzdaním opraveného tovaru,
- výmenou tovaru,
- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- odôvodneným zamietnutím reklamácie.

e. Prevzatie reklamovaného tovaru

Prípád prevzatia reklamovaného tovaru v kamennej predajni:

- kupujúci by si mal vyzdvihnúť reklamovaný tovar najneskôr do jedného mesiaca odo dňa, keď je reklamácia vybavená a to bez ohľadu na to, či je reklamácia vybavená v prospech alebo neprospech kupujúceho,
- v prípade, že si kupujúci reklamovaný tovar nevyzdvihne najneskôr do jedného mesiaca odo dňa, keď je reklamácia vybavená, predávajúci je oprávnený požadovať od kupujúceho poplatok vo výške 0,50 € za každý ďalší deň uskladnenia. V tomto momente prechádza na kupujúceho tiež nebezpečenstvo straty, zničenia, poškodenia a náhodnej skazy reklamovaného tovaru,
- v prípade ak si kupujúci reklamovaný tovar nevyzdvihne v lehote 6 mesiacov odo dňa uplynutia mesačnej lehoty na vyzdvihnutie reklamovaného tovaru, zaniká predávajúcemu povinnosť

tovar skladovať a v tomto okamihu, kupujúci nemá právo na žiadnu náhradu za reklamovaný tovar ani na jeho vrátenie.

Prípád poslania reklamovaného tovaru na doručovaciu adresu kupujúceho:

- predávajúci zabezpečí doručenie reklamovaného tovaru na doručovaciu adresu kupujúceho, obsiahnutú v reklamačnom formulári, prostredníctvom kuriérskej služby, pričom kupujúci by sa v stanovený deň a hodinu mal nachádzať na tejto adrese,
- v prípade, že sa kupujúci na tejto adrese nenachádza, kuriérska služba sa pokúsi doručiť reklamovaný tovar nasledujúci pracovný deň,
- v prípade, že opätovné doručenie reklamovaného tovaru bude neúspešné, kuriérska služba reklamovaný tovar odovzdá predávajúcemu a kupujúci má možnosť si reklamovaný tovar vyzdvihnúť v kamennej predajni najneskôr do jedného mesiaca odo dňa neúspešného doručenia reklamovaného tovaru a to bez ohľadu na to, či je reklamácia vybavená v prospech alebo neprospech kupujúceho, v takomto prípade sa ďalej použijú podmienky obsiahnuté v „Prípád prevzatia reklamovaného tovaru v kamennej predajni“.

Reklamovaný tovar kupujúci posiela na vlastné náklady a zodpovednosť. Medzi bezpečné spôsoby dodania zásielky patrí využitie kuriérskej služby alebo poslanie balíka s potvrdením odoslania. Reklamovaný tovar, ktorý bol predávajúcemu zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá. Náklady kupujúceho súvisiace s poslaním reklamovaného tovaru predávajúcemu, predávajúci kupujúcemu nevracia.

II. Odstúpenie od zmluvy

Pokiaľ tovar nie je zhodný s očakávaniami kupujúceho, má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť aj bez udania dôvodu v stanovenej lehote. Vrátený tovar nemôže byť poškodený alebo zničený, vyžadujú sa všetky pôvodné etikety, visačky a obaly. Formulár na odstúpenie od zmluvy možno nájsť na našej stránke.

Kupujúci nemôže okrem iného odstúpiť od kúpnej zmluvy:

- o poskytovaní služieb, ak boli splnené s jeho predchádzajúcim výslovným súhlasom pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy a predávajúci pred uzavretím zmluvy oznámil kupujúcemu, že v takom prípade nemá právo na odstúpenie od zmluvy a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- o dodávke tovaru alebo služby, ktorých cena závisí na výkyvoch finančného trhu nezávisle na vôli predávajúceho a ku ktorému môže dôjsť v priebehu lehoty pre odstúpenie od zmluvy,
- o dodaní alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, ktoré môžu byť dodané až po uplynutí tridsiatich dní a ktorých cena závisí na výkyvoch trhu nezávislých na vôli predávajúceho,
- o dodávke tovaru, ktorý bol upravený podľa prania kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,
- o dodávke tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze, ako aj tovaru, ktorý bol po dodaní vzhľadom na svoju povahu nenávratne zmiešaný s iným tovarom,

- o dodávke tovaru v uzavretom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodov ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- o dodávke zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru, ak sú predávané v ochrannom obale a kupujúci tento obal rozbalil,
- o dodávke novín, periodík alebo časopisov s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaji kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- o dodávke elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohoto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- v ďalších prípadoch uvedených v §7 ods. 6 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 v znení neskorších predpisov.

a. Lehota na odstúpenie od zmluvy

Lehota na odstúpenie od zmluvy predstavuje 14 dní:

- odo dňa prevzatia tovaru,
- odo dňa prevzatia poslednej dodávky tovaru, ak je predmetom zmluvy niekoľko druhov tovaru alebo dodanie niekoľkých častí,
- odo dňa prevzatia prvej dodávky tovaru, ak je predmetom zmluvy pravidelná opakovaná dodávka tovaru.

b. Spôsob a miesto uplatnenia odstúpenia od zmluvy

Pre odstúpenie od kúpnej zmluvy kupujúci využije formulár k odstúpeniu od zmluvy poskytovaný predávajúcim. Odstúpenie od kúpnej zmluvy zašle kupujúci na emailovú adresu **shop@lpsafety.sk** alebo doručovaciu adresu predávajúceho uvedenú na webovej stránke www.lpsafety.sk. Predávajúci potvrdí kupujúcemu bezodkladne prijatie formulára.

c. Vybavenie odstúpenia od zmluvy

Kupujúci, ktorý odstúpil od zmluvy, je povinný vrátiť predávajúcemu tovar do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy. Kupujúci znáša náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu, a to i v tom prípade, ak tovar pre svoju povahu nemôže byť vrátený obvyklou poštovou cestou.

Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, vráti mu predávajúci bezodkladne, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, peňažné prostriedky, ktoré predávajúci od kupujúceho prijal, a to rovnakým spôsobom, akým boli predávajúcim prijaté. Predávajúci vráti kupujúcemu prijaté peňažné prostriedky iným spôsobom len vtedy, ak s tým kupujúci súhlasí a ak mu tým nevzniknú ďalšie náklady. Náklady kupujúceho súvisiace s poslaním tovaru predávajúcemu, predávajúci kupujúcemu nevracia.

Ak odstúpi kupujúci od kúpnej zmluvy, predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, než mu kupujúci tovar odovzdá alebo preukáže, že tovar predávajúcemu odoslal.

Tovar musí vrátiť kupujúci predávajúcemu nepoškodený, neopotrebovaný a neznečistený a ak je to možné, v pôvodnom obale. Nárok na náhradu škody vzniknutej na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.

Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo keď výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru prerušil výrobu alebo dovoz tovaru. Predávajúci o tomto bezodkladne informuje kupujúceho prostredníctvom emailovej adresy uvedenej vo formulári na odstúpenie od zmluvy a vráti v lehote 14 dní odo dňa oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy všetky peňažné prostriedky okrem nákladov na dodanie, ktoré od neho na základe zmluvy prijal, a to rovnakým spôsobom, poprípade iným spôsobom určeným kupujúcim.

Tieto podmienky nadobudli účinnosť dňom 01.07.2020.