

REKLAMACNÝ FORMULÁR

spoločnosti Couture s.r.o.

Formulár nie je potrebné stiahnuť, je súčasťou potvrdenia Vašej objednávky spolu s reklamačným poriadkom uvedeným nižšie. V prípade že ste tento formulár neobdržali kontaktuje nás prosím e-mailom.

Odporúčame vyplniť všetky položky - ich vyplnenie môže zjednodušiť a urýchliť posúdenie reklamácie. Prosíme vyplniť všetky požadované položky a pripojiť doklad o kúpe (faktúra/danový doklad) a zašlite na adresu: Couture, Dolná 10, 974 01 Banská Bystrica

ÚDAJE ZÁKAZNÍKA	INFORMÁCIE O VÝROBKU
Dátum podania reklamácie:	Dátum nákupu:
Meno a priezvisko:	Dátum zistenia vady:
Aktuálna doručovacia adresa:	Cena a názov produktu:
Kontaktné telefónne číslo:	Číslo objednávky:
Email:	Číslo daňového dokladu / faktúry:

Popis reklamovanej vady:

Navrhovaný spôsob riešenia:

- a) odstránenie vady/ oprava c) vrátenie peňazí na účet, v prípade neodstraniteľnej vady
- b) výmena tovaru d) zníženie ceny (prosíme o stanovenie navrhovanej výšky zľavy)
-

V prípade vrátenia financií spoločnosťou Couture s.r.o., je vrátenie realizované rovnakým spôsobom ako spôsob použitý zákazníkom pri úhrade objednávky do 14 dní od konečného riešenia reklamácie:

- Súhlasím s vrátením financií na môj nižšie uvedený bankový účet:

IBAN: SK _____

Reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní od okamihu prevzatia tovaru.

Reklamačný poriadok spoločnosti Couture s.r.o zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, Vložka číslo: 19300/S (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“). Znenie a účinnosť od 15.05.2019

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť **Couture s.r.o** (ďalej len Couture alebo „**predávajúci**“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „**zákazník**“ alebo „**kupujúci**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „**reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.3. Tento Reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v každej prevádzkarni **Couture s.r.o** t.j. v každom obchodnom dome **Couture s.r.o** a zároveň je zverejnený na internetovej stránke **Couture s.r.o** . www.couture.sk. Uzavretím kúpnej zmluvy v kamennej predajni, rovnako tak prostredníctvom e-shopu predávajúceho, stáva sa tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi zákazníkom a predávajúcim. V prípade rozporu medzi Obchodnými podmienkami **Couture s.r.o** a týmto Reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť Reklamačný poriadok.

2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

- 2.1. **Couture s.r.o** .. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).
- 2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, **Couture s.r.o** . a.s. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2.3. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.
- 2.4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).
- 2.5. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2.6. Ak **Couture s.r.o** . pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto **Couture s.r.o** . nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Couture s.r.o. o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne

zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré **Couture s.r.o.** . zákazník neupozornila, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný **Couture s.r.o.** . všetko, čo podľa zmluvy dostal a tiež čo dostal z darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od kúpnej zmluvy, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 a § 52a ods. 2 druhá veta Občianskeho zákonníka), s výnimkou daru zachyteného na inom, ako hmotnom nosiči (elektronický obsah).

- 3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)
- 3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho alebo e-mailom spolu s dokladom o kúpe, vytlačeným a vyplneným reklamačným formulárom, uvedeným v tomto reklamačnom poriadku čo najskôr po objavení sa závady, (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „**záručný servis**“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste.
- 3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho.
- 3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom alebo záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe 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 v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).
- 3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Ak zákazník uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, a to zaslaním reklamovaného výrobku na adresu spolu s dokladom o kúpe, vytlačeným a vyplneným reklamačným formulárom, uvedeným v tomto reklamačnom poriadku čo najskôr po objavení sa závady na adresu:

Couture s.r.o.

Dolná 10

974 01

predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy. V prípade, že sa zákazník informuje na spôsob vybavenia reklamácie:

- a) pred uplynutím 30 dňovej lehoty, je predávajúci oprávnený informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie; v prípade,
- 3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže predávajúci zaslať zákazníkovi SMS správu obsahujúcu informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní, prípadne e-mailom, ak ho má k dispozícii.
- 3.6. Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo

platných právnych predpisov na prevzatie vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní tovar od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste prevziať alebo zákazník je povinný dať písomný súhlas na ekologickú likvidáciu reklamovaného tovaru. Týmto súhlasom sa zákazník zbavuje povinnosti prevzatia reklamovaného tovaru, a to na náklady predávajúceho.

- 3.7. Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 3.6. tohto článku tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo nedá písomný súhlas na ekologickú likvidáciu odo dňa doručenia výzvy na prevzatie tovaru, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení § 516 a nasl. Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.) v platnom znení a vzťahy predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov, kde predávajúci vystupuje v pozícii opatrovateľa a zákazník v pozícii uložiteľa.
- 3.8. V prípade, že kupujúci neprevezme tovar v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 0,50,- EUR za každý, aj začatý deň uloženia.

4. Všeobecné podmienky reklamácie

Predávajúci zodpovedá za poškodenie, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim a počas záručnej doby. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie tovaru spôsobené jeho používaním. Pokiaľ kupujúci zistí poškodenie, za ktoré zodpovedá predávajúci, je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu u predávajúceho.

4.1 Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady v Couture s.r.o je zákazník povinný: dodržať nasledovný postup:

1. Čo najskôr nás informovať e-mailom info@couture.sk alebo telefonicky.
2. Kupujúci zašle reklamovaný výrobok na adresu spolu s dokladom o kúpe, vytlačeným a vyplneným reklamačným formulárom (uvedeným v tomto reklamačnom poriadku) čo najskôr po objavení sa závady na adresu:

Couture s.r.o. Dolná 10 Banská Bystrica 97401 .

3. Reklamovaný tovar musí byť vyčistený a hygienicky nezávadný, pričom štítok o ošetrovaní a materiálovom zložení, nesmie byť odstránený. Výrobok musí byť kompletný.
4. Reklamácie sa riešia v súlade s príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka.
5. V prípade, že reklamovaný tovar nie je možné vymeniť, alebo odstrániť závalu tovaru a kupujúci žiada odstúpenie od zmluvy, predávajúci je povinný zaslať hodnotu reklamovaného tovaru na účet kupujúceho a to do 14 dní odo dňa prijatia reklamovaného tovaru na sklad predávajúceho.

Odstrániteľné vady:

Ak ide o poškodenie, ktoré možno odstrániť, kupujúci má právo, aby bolo bezplatne, včas a riadne odstránené. Predávajúci je povinný poškodenie bez zbytočného odkladu odstrániť.

Kupujúci môže namiesto odstránenia poškodenia požadovať výmenu veci, v prípade že závalu nemožno odstrániť ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť poškodenia a ak predávajúci má na sklade tovar, ktorý kupujúci chce vymeniť.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia poškodenia vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to

kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti a ak predávajúci má na sklade tovar, ktorý kupujúci chce vymeniť.

Ak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa poškodenia po oprave alebo pre väčší počet poškodení vec riadne užívať, má právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť, t.j. právo na vrátenie kúpnej ceny (právo výberu má kupujúci).

Neodstrániteľné vady:

Ak ide o poškodenie, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, kupujúci má právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť (právo výberu má kupujúci).

Ak ide o iné neodstrániteľné chyby (t.j. také, ktoré nebránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby), kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty, ak reklamácia nebola vybavená, má kupujúci rovnaké práva, akoby išlo o poškodenie, ktoré nemožno odstrániť. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad o reklamácií a o spôsobe jej vybavenia, a to aj vtedy, ak reklamácií nevyhovie na mieste a v celom jej rozsahu.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za poškodenie až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene veci, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

Kupujúci má právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva za zodpovednosti za poškodenie. Toto právo treba uplatniť u predávajúceho najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej treba vytknúť poškodenie; inak právo zanikne.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

- 5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to buď osobne, alebo prostredníctvom poverenej osoby (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- 5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí a tovaru) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
- 5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 5.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
- 5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku (§ 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.
- 5.10 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, napr. ak sa reklamovaný výrobok posielal na opravu. Vybavenie reklamácie však

nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

- Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia (v prípade zamietnutia reklamácie) alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Predávajúci môže vybaviť reklamáciu iba jedným z týchto spôsobov!

6. Alternatívne riešenie sporu

Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.