

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti **farfalla mia, s.r.o.**, so sídlom Koniarekova 8123/30, 917 01 Trnava, IČO: 48 272 396, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 36309/T

### Čl. I

#### Výklad pojmov a právna úprava

- 1.1. Výklad dôležitých pojmov :
  - **Reklamácia** – je to uplatnenie práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady ( ďalej iba „reklamácia“).
  - **Spotrebiteľ** - je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania ( ďalej iba „spotrebiteľ“).
  - **Predávajúci** - na účely reklamačného poriadku sa predávajúcim rozumie: farfalla mia, s.r.o., so sídlom Koniarekova 8123/30, 917 01 Trnava, IČO: 48 272 396, zap. v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 36309/T ( ďalej iba „predávajúci“).
- 1.2. Na reklamačný poriadok sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

### Čl. II

#### Všeobecné informácie

- 2.1. Reklamovať je možné tovar, ktorý kúpil spotrebiteľ od predávajúceho.
- 2.2. Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť dňom prevzatia tovaru spotrebiteľom.
- 2.3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim.
- 2.4. Kupujúcemu odporúčame pred prevzatím a zaplacením zásielky skontrolovať či zásielka nie je poškodená. V prípade rozsiahleho poškodenia (roztrhnutý obal, deformácie a iné rozsiahle poškodenie) zásielku nepreberajte. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste spísať s prepravcom protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak balík aj napriek viditeľnému poškodeniu obalu prevezmete, je to na Vašu vlastnú zodpovednosť, reklamácie z tohto titulu nebudú uznané. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po prešetrení a uzavretí škodovej udalosti s prepravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový tovar.
- 2.5. Spotrebiteľ je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to ihneď po zistení vady, ak reklamáciu spotrebiteľ neuplatní včas ( teda v záručnej dobe) zanikajú mu práva zo zodpovednosti predávajúceho za vady.

### Čl. III.

#### Podmienky uplatnenia reklamácie

- 3.1. Spotrebiteľ reklamáciu uplatní **elektronicky** prostredníctvom e-mailu [info@farfallamia.sk](mailto:info@farfallamia.sk). Predávajúci alebo ním poverená osoba je povinný spotrebiteľovi ihneď zaslať potvrdenie o uplatnení reklamácie, najneskôr však spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
- 3.2. Spotrebiteľ je povinný v prípade reklamácie poslať reklamovaný tovar na adresu: farfallamia, s.r.o., Koniarekova 8123/30, 917 01 Trnava, IČO: 48 272 396. Spolu s reklamovaným tovarom je spotrebiteľ povinný predávajúcemu predložiť doklad o kúpe ( faktúra) a vyplnený formulár „ Oznámenie o uplatnení reklamácie“.
- 3.3. Formulár „ Oznámenie o uplatnení reklamácie“ je k dispozícii na webovom sídle predávajúceho: [www.farfallamia.sk](http://www.farfallamia.sk).
- 3.4. Spotrebiteľ je povinný poslať reklamovaný tovar buď formou balíka, alebo doporučené ako list. Zásielky na dobierky nebudú prebraté.
- 3.5. Reklamovaný tovar musí byť dodaný čistý v norme základov hygienických štandardov, musí byť riadne zabalený, aby pri preprave neprišlo k jeho poškodeniu alebo zničeniu.
- 3.6. Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od kupujúceho k predávajúcemu hradí kupujúci.

### Čl. IV.

#### Postup pri vybavení reklamácie

- 4.1. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a bezodkladne vydá spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Potvrdenie o uplatnení reklamácie predávajúci doručí spotrebiteľovi najneskôr spolu s potvrdením o vybavení reklamácie.
- 4.2. Predávajúci v potvrdení o uplatnení reklamácie poučí spotrebiteľa o právach v zmysle príslušných právnych predpisov.
- 4.3. Predávajúci je povinný po uplatnení reklamácie určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, najneskôr do troch dní od uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak si to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu, určí spôsob vybavenia reklamácie do 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania.
- 4.4. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa prijatia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie ma spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy a budú mu vrátené platby za poskytnutú službu.
- 4.5. Predávajúci reklamáciu po dôkladnom prešetrení buď uzná, alebo zamietne.
- 4.6. V prípade, ak reklamáciu predávajúci **vyhoví** :
  - a) a ide o odstrániteľnú vadu, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.

- b) spotrebiteľ môže namiesto opravy veci, žiadať výmenu veci za bezvadnú, ak to predávajúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
  - c) ak ide o vadu, ktorá sa nedá odstrániť a bráni k užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na výmenu veci za bezvadnú alebo odstúpiť od zmluvy.
  - d) ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni vec riadne užívať, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z veci.
- 4.7. V prípade ak predávajúci reklamáciu **zamietne**, bude spotrebiteľovi doručené záporné stanovisko s príslušným odôvodnením.
- 4.8. Predávajúci po vybavení reklamácie zašle spotrebiteľovi potvrdenie o vybavení reklamácie.
- 4.9. Nie je možné uznať reklamáciu ak poškodenie vzniklo:
- a) prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením, znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby,
  - b) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa tovar bežne používa,
  - c) vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom,
  - d) zásahom do tovaru neoprávnenou osobou (neodborné opravy alebo úpravy),
  - e) mechanickým poškodením - roztrhnutý, prerezaný, tepelne poškodený tovar, tovar poškodený neopatrným neúmerným fyzickým zaobchádzaním, zámerným poškrabaním vrstiev tovaru a pod.,
  - f) škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných podmienok, alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach.

## Čl. V.

### Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

- 5.1. Riešenie spotrebiteľských sporov upravuje **zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov** (ďalej iba „ARSS“).
- 5.2. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na subjekt ARSS v prípade ak vyčerpal všetky možnosti na nápravu, t.j. uplatnil si práva zo zodpovednosti za vady v reklamačnom konaní a hodnota sporu presiahla 20 eur.
- 5.3. Spotrebiteľ má najskôr právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým sa vybavila jeho reklamácia alebo sa domnieva, že boli jeho práva poškodené. Ak je žiadosť odmietnutá, alebo ak na ňu predávajúci neodpovie v lehote 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie ARSS na Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo oprávnenú právnickú osobu zapísanú v zozname, ktorá je príslušná na riešenie ARSS, spotrebiteľ má právo voľby.

## Čl. VI.

### Ochrana osobných údajov

- 6.1. Poskytovateľ služby spracováva osobné údaje spotrebiteľa v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej iba „zákon o ochrane osobných údajov“).

## Čl. VII.

### Záverečné ustanovenia

- 7.1. Dozor nad vybavovaním reklamácií vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, poštový priechinok 29, Prievozská 32, 827 99 Bratislava.
- 7.2. Spotrebiteľ sa môže priebežne informovať o stave reklamácie na telefóne číse 0908 484 434 cez pracovné dni od 09.00 do 17.00 hod. alebo prostredníctvom e-mailu [info@farfallamia.sk](mailto:info@farfallamia.sk). Kontaktnou osobou je Dominika Kráľovičová.

farfalla mia, s.r.o.