

REKLAMAČNÝ PORIADOK

platný od 1.5.2025

Obchodné meno: Helios Hounds s.r.o.
Obchodný názov e-shopu: Zverozrut.sk
Sídlo: Hlinkova 623/7 Košice- mestská časť Sever
IČO: 55 032 290
DIČ: 2121888351
E-mail: helioshounds1@gmail.com
Telefón: +421 902 188 312

(ďalej len „predávajúci“)

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 40/1964 Zb.- Občiansky zákonník, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 102/2014 Z. z. a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (účinnosť od 1. 7. 2024).

Upravuje práva a povinnosti medzi predávajúcim a každou fyzickou osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“). Na právnické osoby a podnikateľov sa vzťahujú osobitné ustanovenia podľa Obchodného zákonníka.

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na tovar zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.zverozrut.sk.

II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY TOVARU

Predávajúci zodpovedá za to, že:

- tovar zodpovedá dohodnutému opisu, druhu, množstvu a kvalite,
- má vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca opísal,
- je bez väd a v stave vhodnom na použitie.

Záručná doba:

- Pri špeciálnych veterinárnych diétach a produktoch na zdravotné účely platí záruka do dátumu minimálnej trvanlivosti uvedeného na obale.
- Na ostatný tovar (napr. hračky, misky, pelechý) sa vzťahuje zákonná záruka 24 mesiacov, resp. 12 mesiacov pri použitom tovare.
- Pri tovare predávanom za zníženú cenu sa záruka nevzťahuje na vadu, pre ktorú bola znížená cena výslovne dohodnutá.

Zodpovednosť sa nevzťahuje na vady:

- spôsobené nesprávnym skladovaním alebo manipuláciou,
- mechanickým poškodením,
- spôsobené opotrebovaním,
- vzniknuté vyššou mocou (napr. požiar, povodeň),
- spôsobené neodbornou úpravou alebo použitím v rozpore s pokynmi.

III. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Reklamáciu je možné uplatniť nasledovne:

- e-mailom na: reklamacie@zverozrut.sk,
- poštou na adresu sídla spoločnosti,
- telefonicky: +421 902 188 312

Kupujúci je povinný uviesť:

- meno a kontaktné údaje,
- číslo objednávky alebo faktúry,
- opis vady, prípadne fotodokumentáciu,
- preferovaný spôsob vybavenia reklamácie.

Predávajúci je povinný potvrdiť prijatie reklamácie bezodkladne a vydať písomné potvrdenie o jej vybavení najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, v súlade s § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Keďže predávajúci neprevádzkuje kamennú predajňu, všetky reklamácie sa vybavujú výhradne na diaľku.

IV. SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE

Odstrániteľná vada:

- Kupujúci má právo na výmenu tovaru za bezchybný kus.
- Predávajúci môže ponúknuť primeranú zľavu.

Neodstrániteľná vada:

- Kupujúci má právo na vrátenie kúpnej ceny alebo výmenu za iný tovar.

V prípade nedodržania lehoty 30 dní má kupujúci právo odstúpiť od zmluvy alebo požadovať výmenu.

V. ODBORNÉ POSÚDENIE A SPORNÉ REKLAMÁCIE

Ak kupujúci reklamuje tovar do 12 mesiacov od kúpy a reklamácia je zamietnutá, predávajúci je povinný bezplatne predložiť odborné posúdenie (§ 18 ods. 6 zákona 250/2007 Z. z.).

Odborné posúdenie vykonáva znalec, autorizovaný technik, skúšobné laboratórium alebo iný oprávnený subjekt. Predávajúci ako malý podnik zabezpečí odborné posúdenie prostredníctvom zmluvného partnera.

Ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť predávajúceho, kupujúci môže reklamáciu uplatniť opätovne. Počas posúdenia záručná doba neplynie.

VI. NÁKLADY NA DOPRAVU A VÝNIMKY

- V prípade uznanej reklamácie predávajúci znáša náklady na dopravu.
- Ak reklamácia nie je uznaná, náklady znáša kupujúci.
- Ak je tovar poškodený počas prepravy, je kupujúci povinný túto skutočnosť oznámiť bezodkladne, ideálne do 24 hodín od doručenia. V prípade zjavného poškodenia obalu odporúčame zásielku nepreberať alebo spísať s kuriérom protokol o škode. V prípade riadneho oznámenia zabezpečí predávajúci výmenu tovaru na svoje náklady a uplatní reklamáciu voči prepravcovi.

VII. PODNIKATELIA A PRÁVNICKÉ OSOBY

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na spotrebiteľov. Právnické osoby a podnikatelia uplatňujú reklamáciu podľa Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.). Podmienky sa dohadujú individuálne.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť obchodných podmienok.
- Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny.
- Práva a povinnosti neupravené týmto dokumentom sa riadia príslušnými právnymi predpismi.
- V prípade sporu sa spotrebiteľ môže obrátiť na:
 - Slovenská obchodná inšpekcia – Prievozská 32, 827 99 Bratislava, www.soi.sk
 - ODR platforma: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Tento dokument nadobúda účinnosť dňa: 1.5.2025