

## I.

### Všeobecné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení /ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“/, 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 platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení. A upravuje právny vzťah medzi Predávajúcim, ktorým je spoločnosť:

Obchodné meno: ELESKO FOREST, s.r.o.

Ventúrska 1, 811 01 Bratislava

Prevádzka a adresa pre poštový styk: Plavecký Peter 252, 906 35 Plavecký Peter

Email: [obchod@eleskoforest.com](mailto:obchod@eleskoforest.com) , tel.: +421 911 988 775

Zapísaná v registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo 41714/B

IČO: 36659321

DIČ: 2022223643

IČ DPH: SK 2022223643

Bankový účet: SK91 1100 0000 0029 2891 1732

SWIFT: TATRSKBX

(ďalej len “Predávajúci”) a každou osobou, ktorá je Kupujúcim tovaru, alebo služieb ponúkaného Predávajúcim v Internetovom obchode Predávajúceho a ktorá vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ďalších ustanovení tohto Reklamačného poriadku a príslušných zákonov definujúcich spotrebiteľa, v zmysle platnej legislatívy Slovenskej republiky, najmä zákonov, zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku, alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Kupujúcim, ktorí tovar používajú pre účel podnikania alebo obchodu s daným výrobkom, nie je záručná doba stanovená občianskym zákonníkom. V tomto prípade sa zmluvné vzťahy riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

## II.

### Vymedzenie základných pojmov

1. Predávajúci/dodávateľ – osoba, ktorá spotrebiteľovi ponúka alebo predáva produkty/výrobky alebo poskytuje služby.
2. Kupujúci/spotrebiteľ – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje produkty/výrobky, alebo používa služby pre svoju osobnú potrebu.

3. Kupujúci/iný subjekt – osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti.
4. Spotrebiteľská zmluva – Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára Predávajúci s Kupujúcim.
5. Kúpna zmluva – z kúpnej zmluvy vznikne Predávajúcemu povinnosť odovzdať predmet kúpy Kupujúcemu a Kupujúcemu povinnosť zaplatiť za tovar Predávajúcemu dohodnutú cenu a predmet kúpy prevziať.
6. Zhoda s kúpnu zmluvou – rozumie sa ňou najmä to, že predávaný produkt/výrobok má akosť a vlastnosti požadované zmluvou a Predávajúcim/výrobcom popisované a na základe ním vykonávanej reklamy očakávané. Akosť a úžitkové vlastnosti pre produkt takého druhu sú obvyklé a zodpovedajúce požiadavkám právnych predpisov. Zodpovedajú účelu, ktorý Predávajúci pre použitie produktu/výrobku uvádza, alebo pre ktorý sa tovar obvykle používa.
7. Pri výbere produktu/výrobku je nutné, aby zvolený druh tovaru presne zodpovedal potrebám kupujúceho. Kupujúci pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel využitia tovaru. To, že výrobok nevyhovuje jeho neskorším požiadavkám, nie je dôvod k následnej reklamáci.
8. Predávajúci/prevádzkovateľ internetového obchodu nenesie zodpovednosť a nebude plniť podmienky stanovené pre záručné reklamácie pri vadách zapríčinených: nešetrným zaobchádzaním, zlým skladovaním.

### III.

#### Povinnosti predávajúceho

1. Predávajúci je povinný:
  - predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
  - predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
  - predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny
  - správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb,
  - zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
  - dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu,
  - predviesť spotrebiteľovi výrobok, ak to povaha výrobku umožňuje,
  - poskytnúť potrebnú súčinnosť Európskemu spotrebiteľskému centru pri riešení sporu medzi Kupujúcim a Predávajúcim.

### IV.

#### Záručná doba a záručný list

1. Záruka podľa týchto podmienok sa poskytuje za podmienok tu uvedených alebo nad rámec práv spotrebiteľa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Nič v týchto podmienkach nemôže byť chápané, vykladané alebo aplikované ako obmedzenie alebo popretie práv spotrebiteľa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo ako obmedzenie, prípadne vylúčenie zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru voči spotrebiteľovi.

2. V zmysle ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka sa na zakúpený tovar vzťahuje záruka ohraničená dátumom spotreby (alebo min. trvanlivosťou) resp. pri niektorom druhu tovaru zákonom stanovená 24 mesačná\* záruka, ktorá začína plynúť dňom prevzatia výrobku spotrebiteľom.
3. V rámci tejto doby môže spotrebiteľ reklamovať zistené nedostatky tovaru u Predávajúceho, pokiaľ dodržal všetky podmienky pre jeho správne skladovanie.
4. Výnimku môže tvoriť tovar predávaný so zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď. - taká charakteristika je vždy uvedená pri tovare - ak nie je, má sa za to, že sa jedná o tovar nový, nepoškodený a kompletný). Ak je Kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o tovar použitý, nezodpovedá Predávajúci za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal tovar pri prevzatí Kupujúcim, a práva zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniknú, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru Kupujúcim. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá.)
5. Záruka sa nevzťahuje na chyby alebo poškodenia po uplynutí záručnej doby tovaru alebo spôsobené mechanickými alebo chemickými vplyvmi (napr. nesprávnym skladovaním výrobku).
6. V prípade, že Kupujúci objavil na zakúpenom výrobku v priebehu záručnej doby vadu, ktorá nebola spôsobená jeho nevhodným používaním alebo nesprávnym skladovaním, ale vadou samotného výrobku, má právo výrobok v záručnej dobe reklamovať.

## V.

### Základné podmienky reklamácie.

1. Predmetom reklamácie je tovar zakúpený u Predávajúceho.
2. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby pri preberaní tovaru prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie obalu) podľa priloženého dodacieho listu/vystavenej účtenky z registračnej pokladnice.
3. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmlouvou, alebo s tým, že zásielka je napr. neúplná, či poškodená.
4. Pokiaľ takto poškodenú zásielku Kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v Reklamačnom protokole.
5. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť Predávajúcemu, buď telefonicky, alebo e-mailom na adresu: [obchod@eleskoforest.com](mailto:obchod@eleskoforest.com), spísať s dopravcom reklamačný protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti, alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje Kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však Predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmlouvou.
6. Pokiaľ Kupujúci reklamuje zámenu produktu/výrobku, farebné prevedenie, alebo kvalitu výrobku po prevzatí tovaru od Predávajúceho, je nutné bezodkladne túto skutočnosť oznámiť Predávajúcemu, buď telefonicky, alebo vypísaním Reklamačného protokolu, a jeho následným zaslaním poštou na adresu Predávajúceho, alebo emailom, na e-mailovú adresu predávajúceho: [obchod@eleskoforest.com](mailto:obchod@eleskoforest.com)
7. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje iba na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

8. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol Predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

## VI.

### Miesto uplatnenia reklamácie

1. Reklamácie je možné uplatniť po celú záručnú dobu, nasledujúcimi spôsobmi:
  - telefonicky,
  - osobne na adrese predávajúceho,
  - odoslaním Reklamačného formulára, na emailovú adresu Predávajúceho: [obchod@eleskoforest.com](mailto:obchod@eleskoforest.com)
  - poštou na adrese Predávajúceho uvedenej v kontaktoch.
2. Reklamovaný tovar, po dohode s Predávajúcim, si vždy a za každých okolností prevezme od Kupujúceho Predávajúci na vlastné náklady Predávajúceho.

## VII.

### Lehoty a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamácie tovaru Predávajúci vybavuje bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 dní odo dňa nasledujúceho po uplatnení reklamácie Kupujúcim. Táto lehota nie je záväzná ku Kupujúcemu, ktorý pri nákupe uplatňoval IČO a teda jeho vzťah s Predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.
2. Reklamačné konanie tovaru, sa začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
  - doručenie riadne vyplneného Reklamačného formulára na uplatnenie reklamácie
  - doručenie dokladu o kúpe od Kupujúceho Predávajúcemu, pričom na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké číslo šarže, ako na reklamovanom výrobku
  - prevzatie reklamovaného tovaru od Kupujúceho Predávajúcim.
3. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.

## VIII.

### Vady tovaru

1. Práva Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ zo zodpovednosti za chyby tovaru, ktorý pri prevzatí Kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len „rozpor s kúpnu zmluvou“), závisia od druhu a povahy chyby veci.
2. Občiansky zákonník v tejto súvislosti rozlišuje:
  - odstrániteľnú chybu
  - neodstrániteľnú chybu

3. Pri odstrániteľnej chybe má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje Predávajúci a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.
4. Spotrebiteľ môže požadovať namiesto odstránenia chyby (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú.
5. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby (opravy) vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
6. Pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má spotrebiteľ právo buď na výmenu veci, alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí). Podľa výkladu Občianskeho zákonníka záleží len na Kupujúcom, či si uplatní právo na výmenu alebo vrátenie peňazí. Ak si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
7. Ak je Kupujúcim podnikateľ, v prípade, že tovar pri prevzatí Kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len „rozpor s kúpnu zmluvou“), má Kupujúci, ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, právo, aby predávajúci bez zbytočného odkladu tovar uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve.
8. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa Predávajúci s Kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.
9. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, Predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaviť dobropis.

## **IX.**

### **Spôsob vybavenie reklamácie**

1. O vybavení reklamácie je Kupujúci informovaný buď telefonicky, alebo e-mailom.
2. Za vybavenie reklamácie sa považuje:
  - výmena tovaru za iný
  - vrátenie peňazí
  - zamietnutie reklamácie
3. Nakoľko sa jedná o tovar, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti, alebo skaze a vyžaduje špecifické prepravné podmienky ( dodržanie teplotného reťazca – preprava chladiarenským/mraziarenským vozidlom), je výmena tovaru za iný, realizovaná vždy Predávajúcim na adrese Kupujúceho, ak sa nedohodnú inak.
4. Pri vybavení reklamácie je Kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie.
5. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

## X.

### Ochrana osobných údajov spotrebiteľa

1. Všetky informácie, ktoré pri našej spolupráci uvediete, sú dôverné a budeme s nimi tak zaobchádzať. Ak nám k tomu nedáte písomný súhlas, údaje o vás nebudeme iným spôsobom než za účelom plnenia zo zmluvy používať.
2. Podrobnejšie informácie o ochrane osobných údajov nájdete v zásadách ochrany osobných údajov [TU](#).

## XI.

### Rozhodcovská doložka

1. Všetky spory, ktoré medzi zmluvnými stranami vznikli alebo vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosti a záväznosti, budú rozhodované v rozhodcovskom konaní v zmysle zákona č. 244/2002 Z.z. o rozhodcovskom konaní nezávislým rozhodcom Stáleho rozhodcovského súdu pri IURO, s.r.o., IČO : 35 979 011, so sídlom v Bratislave, podľa Rokovacieho poriadku Stáleho rozhodcovského súdu pri IURO, s.r.o. Zmluvné strany vyhlasujú, že sa podriadia rozhodnutiu rozhodcovského súdu.

## XII.

### Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť všetkých kúpnych zmlúv uzavretých medzi Predávajúcim a Kupujúcim.
2. Kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od Predávajúceho potvrdzuje, že si tento Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí. Definície pojmov obsiahnuté v týchto záručných podmienkach a Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok a záručné podmienky pojem nedefinujú, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu Reklamačného poriadku. Zmeny, alebo doplnky tohto Reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na internetových stránkach predávajúceho, čím je jeho povinnosť písomného oznámenia zmeny splnená.