

Reklamačný poriadok

pre výrobky z ovčej vlny a dekorácie vyrábané na zákazku

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje podmienky uplatnenia práv zákazníka zo zodpovednosti za vady výrobkov dodávaných :

Obchodné meno: Marína Masárová

Miesto podnikania: Antona Floreka 8713/13, 841 06 Bratislava

IČO: 51 103 788

DIČ: 1083073057

Nie je platiteľom DPH

Zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Bratislava, číslo živnostenského registra: 110-260536

e-mail: marina.masarova@gmail.com

telefón: 0907 862 042

webové sídlo: www.marinamasarova.sk

(ďalej len „**Predávajúci**“).

1.2 Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho. Vztahuje sa na výrobky, ktoré Predávajúci vyrába a dodáva zákazníkovi, najmä:

- dekorácie z ovčej vlny,
- plstené výrobky,
- bytové a sezónne dekorácie,
- výrobky vyrobené podľa individuálnych požiadaviek zákazníka.

1.3 Reklamačný poriadok upravuje najmä:

- podmienky uplatnenia reklamácie,
- spôsob posudzovania reklamovaných väd,
- práva zákazníka pri oprávnenej reklamacii,
- povinnosti zákazníka a Predávajúceho počas reklamačného procesu.

Článok II.

Zodpovednosť za vady výrobku

2.1 Predávajúci zodpovedá za to, že dodaný výrobok:

- zodpovedá objednávke a dohodnutým vlastnostiam,
- je vyhotovený odborne a s primeranou starostlivosťou,
- nemá vady, ktoré by bránili jeho obvyklému používaniu alebo použitiu dohodnutému so zákazníkovi.

2.2 Za vadu výrobku sa považuje najmä:

- nesprávne vyhotovenie oproti potvrdenej objednávke,
- poškodenie výrobku existujúce pri dodaní,
- použitie nevhodného materiálu oproti dohode,

- podstatná odchýlka od schváleného návrhu alebo špecifikácie.

2.3 Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené:

- nesprávnym používaním výrobku,
- nevhodným skladovaním,
- nesprávnym čistením alebo údržbou,
- mechanickým poškodením zákazníkom alebo tretou osobou,
- bežným opotrebením,
- používaním výrobku v rozpore s jeho účelom.

Článok III.

Osobitosti reklamácie ručne vyrábaných výrobkov

3.1 Zákazník berie na vedomie, že výrobky z ovčej vlny sú vyrábané ručne a z prírodného materiálu. Jednotlivé výrobky preto môžu vykazovať prirodzené rozdiely, ktoré sú charakteristické pre ručnú výrobu.

3.2 Za vadu výrobku sa nepovažujú najmä:

- prirodzené rozdiely v štruktúre ovčej vlny,
- mierne rozdiely vo farebnom odtieni materiálu,
- drobné nepravidelnosti ručného spracovania,
- drobné rozdiely medzi fotografiou a skutočným výrobkom spôsobené zobrazovacím zariadením,
- primerané odchýlky v rozmeroch pri ručnej výrobe.

3.3 Ak bol výrobok vyhotovený podľa požiadaviek zákazníka, reklamácia nie je dôvodná v prípade, ak:

- výrobok zodpovedá schválenej špecifikácii,
- zákazník dodal nesprávne podklady,
- zákazník zmenil názor na farebné alebo dizajnové riešenie, ktoré pred výrobou odsúhlasil.

Článok IV.

Uplatnenie reklamácie

4.1 Zákazník môže reklamáciu uplatniť:

- e-mailom,
- písomne,
- osobne po predchádzajúcej dohode s Predávajúcim.

4.2 Reklamácia musí obsahovať najmä:

- meno a priezvisko zákazníka,
- kontaktné údaje,
- číslo objednávky alebo dátum zakúpenia,
- označenie reklamovaného výrobku,
- opis reklamovanej vady,
- návrh spôsobu riešenia, ak ho zákazník uvádza.

4.3 Na urýchlenie vybavenia reklamácie zákazník priloží najmä:

- fotografie reklamovanej vady,
- fotografiu celého výrobku,
- doklad o kúpe alebo potvrdenie objednávky.

Ak je to potrebné na posúdenie vady, Predávajúci môže požiadať o zaslanie výrobku späť.

Článok V.

Postup pri vybavení reklamácie

5.1 Predávajúci po doručení reklamácie posúdi jej oprávnenosť. Ak reklamácia neobsahuje všetky potrebné údaje, Predávajúci môže vyzvať zákazníka na ich doplnenie.

5.2 Predávajúci oznámi zákazníkovi spôsob vybavenia reklamácie v súlade s platnými právnymi predpismi.

5.3 Pri oprávnenej reklamacii môže byť reklamácia vybavená najmä:

- odstránením vady,
- opravou výrobku, ak je vzhľadom na jeho charakter možná,
- primeranou zľavou z ceny,
- dodaním náhradného výrobku, ak je to možné,
- iným spôsobom podľa dohody alebo zákona.

5.4 Pri výrobkoch vyrábaných ručne môže byť spôsob odstránenia vady individuálne posúdený s prihliadnutím na:

- charakter výrobku,
- použitý materiál,
- rozsah vady,
- možnosť opravy bez zníženia estetickej hodnoty výrobku.

Článok VI.

Lehoty na vybavenie reklamácie

6.1 Predávajúci vybaví reklamáciu v lehotách ustanovených platnými právnymi predpismi.

6.2 Ak zákazník poskytuje doplňujúce informácie alebo výrobok potrebný na posúdenie vady, lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť alebo pokračuje podľa okolností až po poskytnutí potrebnej súčinnosti.

Článok VII.

Náklady súvisiace s reklamáciou

7.1 Ak je reklamácia oprávnená, zákazník má práva na náhradu nákladov súvisiacich s uplatnením reklamácie v rozsahu ustanovenom právnymi predpismi.

7.2 Ak je reklamácia neoprávnená, Predávajúci môže požadovať úhradu účelne vynaložených nákladov iba v prípadoch a rozsahu dovolenom právnymi predpismi.

Článok VIII. Reklamácia poškodenia pri preprave

8.1 Zákazník je povinný pri prevzatí zásielky skontrolovať stav obalu a výrobku.

8.2 Ak je zásielka poškodená, odporúča sa:

- poškodenie zaznamenať pri prevzatí,
- vyhotoviť fotografickú dokumentáciu,
- bezodkladne informovať Predávajúceho.

8.3 Predávajúci poskytne zákazníkovi potrebnú súčinnosť pri riešení poškodenia vzniknutého počas prepravy.

Článok IX. Záverečné ustanovenia

9.1 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. 9. 2026.

9.2 Predávajúci je oprávnený Reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať. Zmeny sa nevzťahujú na objednávky potvrdené pred účinnosťou novej verzie, ak právne predpisy neurčujú inak.

9.3 Práva zákazníka vyplývajúce z kogentných ustanovení právnych predpisov týmto Reklamačným poriadkom nie sú dotknuté.