

## REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO OBCHODU WWW.SCHUDNISDAVE.SK

### I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť Schudni s DaVe s.r.o., so sídlom Košická 1755/34, 903 01 Senec, IČO: 53 886 445, DIČ: 2121516870, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 153630/B, bankové spojenie: Tatra banka, IBAN: SK91 1100 0000 0029 4111 1713, SWIFT: TATRSKBX, e-mail: schudnisdave@gmail.com, tel:+421908214182 - Bc. Veronika Takáčová - konateľka, tel:+421910585444 - Mgr. Dávid Takáč - konateľ, prevádzkuje internetový obchod na adrese [www.schudnisdave.sk](http://www.schudnisdave.sk) (ďalej len „**internetový obchod**“).
2. Internetový obchod umožňuje:  
A/ objednanie a využívanie služieb; možnosť zakúpiť si /30/ dňový program „SCHUDNI S DaVe“ súčasťou ktorého je jedálniček na tridsať /30/ dní a profesionálne tréningové videá, pomocou ktorých možno cvičiť doma;  
B/ kúpu a predaj tovaru prostredníctvom internetového obchodu na webovej stránke [www.schudnisdave.sk](http://www.schudnisdave.sk).
3. Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej tiež ako „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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej tiež ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku“), pričom predávajúci týmto reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie, o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov vrátane informácie o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv týkajúcich sa tovaru zakúpeného v internetovom obchode.
4. Tento reklamačný poriadok vrátane poskytnutej záruky sa nevzťahuje na tovar, resp. nároky z väd tovaru, ktorý bol zakúpený na internetovom obchode akoukoľvek osobou, ktorá sa na účely Zákona o ochrane spotrebiteľa resp. na účely Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku, nepovažuje za spotrebiteľa. Práva a povinnosti vyplývajúce z uplatnenia nárokov z väd tovaru ako aj postup a spôsob vybavenia uplatnených nárokov z väd tovaru sa v prípade podľa predchádzajúcej vety riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a prípadne ďalších súvisiacich predpisov upravujúcich postavenie a uplatňovanie nárokov z väd tovaru medzi podnikateľskými subjektmi.

### II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB / A

1. Objednávateľ je oprávnený uplatniť si u poskytovateľa vady služby (ďalej aj ako „reklamácia“).
2. Objednávateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi vady služby bezodkladne po ich zistení.
3. Poskytovateľ prijíma reklamácie:  
a) elektronicky na e-mailovej adrese [schudnisdave@gmail.com](mailto:schudnisdave@gmail.com);  
b) písomne na adrese Schudni s DaVe s.r.o., Košická 1755/34, 903 01 Senec;
4. Reklamácia musí obsahovať čo najpodrobnejší popis skutočností a okolností s doložením dôkazov na ich preukázanie, ktoré sa pri poskytovaní služby vyskytli a ktoré objednávateľ reklamuje.
5. Poskytovateľ potvrdí prijatie reklamácie a vydá objednávateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie služby v primeranej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia poskytovateľovi. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu,

najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané objednávateľovi písomne.

6. Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dni odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie ma objednávateľ právo odstúpiť od zmluvy a bude mu vrátená plná suma za službu.
7. Objednávateľ má právo obrátiť sa na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [schudnisdave@gmail.com](mailto:schudnisdave@gmail.com)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva. Ak poskytovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj ako „ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Návrh môže objednávateľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
8. Objednávateľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).
9. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len objednávateľ ako spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení (spotrebiteľskej) zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
10. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi objednávateľom a poskytovateľom, vyplývajúceho z (spotrebiteľskej) zmluvy alebo súvisiaceho so (spotrebiteľskou) zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od objednávateľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

### **III. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU / B**

1. Práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa práv spotrebiteľa z vadného plnenia a zodpovednosti predávajúceho za vady predaného tovaru sa riadia ustanovením § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, a zároveň príslušnými ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom. V prípade, že predmetom kúpnej zmluvy je použitý tovar, predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá ani za vady tovaru, na ktoré bol spotrebiteľ pri uzatváraní kúpnej zmluvy upozornený.

### **ZÁRUČNÁ DOBA**

1. Na dodaný tovar je spotrebiteľovi poskytnutá záručná doba 24 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže predávajúci na vybrané druhy tovaru poskytnúť záruku presahujúcu dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, pričom v záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.
2. V prípade, ak predmetom kúpnej zmluvy je použitý tovar, predávajúci a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
3. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci spotrebiteľom. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

### **PRÁVA SPOTREBITEĽA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY TOVARU**

1. Za vadu tovaru sa nepovažuje zmena vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby (i) v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, (ii) v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, (iii) v dôsledku akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.
2. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s vadou, ktorú je možné včas a riadne odstrániť, pričom by jej výskytom alebo odstránením neutrpel vzhľad a kvalita tovaru, má spotrebiteľ právo na:
  - bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady,
  - výmenu tovaru alebo súčasti tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
  - výmenu tovaru, ak spotrebiteľ pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže tovar riadne užívať.
3. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má spotrebiteľ právo na:
  - výmenu tovaru,
  - odstúpenie od zmluvy.
4. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s inou neodstrániteľnou vadou ako je uvedené v predchádzajúcom odseku (napr. v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá nebráni tomu, aby sa mohol tovar riadne užívať ako tovar bez vady), má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
5. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré spotrebiteľovi vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady.

#### **POSTUP PRI UPLATNENÍ ZODPOVEDNOSTI ZA VADY TOVARU – REKLAMÁCIA**

1. Vady tovaru musí spotrebiteľ uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu tovaru zistil.
2. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru uplatňuje spotrebiteľ u predávajúceho spôsobom prepravy vhodným pre tento druh tovaru spolu s kópiou daňového dokladu a dôvodom reklamácie zaslaným na adresu: DaVe s.r.o., Košická 1755/34, 903 01 Senec. Predávajúci odporúča spotrebiteľovi zaslať informatívny e-mail na adresu [schudnisdave@gmail.com](mailto:schudnisdave@gmail.com), aby predávajúci mal vedomosť o odoslaní reklamácie, keďže nie je vylúčená chyba doručovateľa.
3. Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru - reklamáciu sa považuje okamih doručenia reklamovaného tovaru spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom predávajúcemu.
4. Ku každému tovaru zakúpenému u predávajúceho je pri jeho dodaní spotrebiteľovi priložený doklad o kúpe tovaru, ktorý slúži zároveň ako záručný doklad (záručný list). Reklamovať je možné len tovar zakúpený u predávajúceho, ktorý je úplne zaplatený.
5. Pre riadne a včasné vybavenie reklamácie predávajúci odporúča spotrebiteľovi, aby spotrebiteľ čo najvýtížnejšie popísal vadu, pre ktorú tovar reklamuje, pričom predávajúci je povinný zaoberať sa len vadou tovaru, ktorá bola zo strany spotrebiteľa reklamovaná. Zároveň predávajúci odporúča spotrebiteľovi, aby v rámci reklamácie uviedol svoje kontaktné údaje, na ktorých ho môže predávajúci kontaktovať, a to najmä aktuálnu adresu na doručovanie, vrátane aktuálnej e-mailovej adresy.
6. Pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru je spotrebiteľ povinný preukázať, že reklamovaný tovar zakúpil u predávajúceho. Predávajúci odporúča za týmto účelom predložiť najmä doklad o kúpe.
7. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady tovaru v záručnej dobe podľa Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, určí predávajúci alebo ním poverený zamestnanec spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v

odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

8. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania (i) odovzdaním opraveného tovaru, (ii) výmenou tovaru, (iii) vrátením kúpnej ceny tovaru, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, (v) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo (vi) jej odôvodnené zamietnutie.
9. Predávajúci vydá pri uplatnení reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, predávajúci ho doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má spotrebiteľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o prijatí reklamácie bude obsahovať okrem iného identifikáciu predávajúceho a spotrebiteľa, čo je obsahom reklamácie podľa spotrebiteľa, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje, dátum a miesto prijatia reklamácie a podpis pracovníka predávajúceho.

#### **POSTUP PRI VYBAVENÍ REKLAMÁCIE**

1. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe písomného vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej tiež ako „**odborné posúdenie**“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.
2. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúce zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
3. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
4. tom, že reklamácia bola vybavená a akým spôsobom, je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa, a to na elektronickú adresu uvedenú pri reklamacii alebo prostredníctvom iných kontaktných údajov, podľa ktorých bude možné spotrebiteľa upozorniť na vybavenie reklamácie. Predávajúci v tomto oznámení uvedie lehotu pre vyzdvihnutie reklamovaného tovaru. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
5. V prípade, že si spotrebiteľ nevyzdvihne reklamovaný tovar v stanovenej lehote predávajúcim alebo sa mu nepodarí doručiť reklamovaný tovar na adresu oznámenú predávajúcemu v rámci reklamácie alebo známu predávajúcemu z objednávky, je predávajúci oprávnený si účtovať primerané skladné alebo tovar svojpomocne predať na účet spotrebiteľa. O tomto postupe musí predávajúci Spotrebiteľa

vopred upozorniť a poskytnúť mu primeranú dostatočnú lehotu k prevzatiu tovaru alebo k oznámeniu novej adresy na doručovanie.

#### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA / A – POSKYTOVANIE SLUŽIEB , B – KÚPA A PREDAJ TOVARU**

1. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť obchodných podmienok predávajúceho, pričom je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na internetovej stránke internetového obchodu a priamo na tento reklamačný poriadok odkazujú aj obchodné podmienky predávajúceho.
2. V prípade existencie odlišnej úpravy uvedenej v tomto reklamačnom poriadku a v obchodných podmienok predávajúceho, má prednosť znenie tohto reklamačného poriadku.
3. Predávajúci je oprávnený kedykoľvek meniť znenie tohto reklamačného poriadku, pričom nové znenie nadobudne účinnosť jeho zverejnením.

V Senci, účinné od 11.10.2021

Schudni s DaVe s.r.o.