PRÍLOHA Č. 1 VŠEOBECNÝCH OBCHODNÝCH PODMIENOK
spoločnosti Elavia s.r.o.

Reklamačný poriadok pre Zákazníkov - spotrebiteľov

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Týmto dokumentom spoločnosť Elavia s.r.o., so sídlom Levice, Muštová 22, PSČ 934 01, Slovenská republika, IČO: 54 341 612, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č.: 56357/N (ďalej tiež ako „**Elavia**“) informuje zákazníka, ktorý je spotrebiteľom, a ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ďalej tiež ako „**Zákazník – spotrebiteľ**“), o podmienkach, mieste a spôsobe uplatnenia práv Zákazníka - spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru, zakúpeného prostredníctvom predaja cez Sociálne siete a E-shopu spoločnosti Elavia(ďalej tiež ako „**Reklamačný poriadok**“).

1.2 Tento Reklamačný poriadok je **Prílohou č. 1** a neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok online predaja spoločnosti Elavia.

1.3 Tento Reklamačný poriadok bol vyhotovený v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov, zákonom 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, v znení neskorších predpisov a zákonom 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, v znení neskorších predpisov.

2. Zodpovednosť za vady, záruka

2.1 Spoločnosť Elavia zodpovedá Zákazníkovi - spotrebiteľovi za to, že Tovar má v čase prevzatia dohodnutú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť, a že zodpovedá záväzným technickým normám. Spoločnosť Elavia zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri prevzatí Zákazníkom - spotrebiteľom. Za vadu sa považuje aj dodanie iného Tovaru ako bol dojednaný v Zmluve.

2.2 Spoločnosť Elavia zodpovedá Zákazníkovi – spotrebiteľovi aj za záručné vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovaru v záručnej dobe (ďalej tiež ako „**Záruka**“).

2.3 Záručná doba začína plynúť od prevzatia Tovaru Zákazníkom - spotrebiteľom. Záručná doba skončí uplynutím doby použitia (exspirácie) Tovaru, pričom dátum exspirácie Tovaru je vyznačený na obale Tovaru; v prípade, že dátum exspirácie nie je vyznačený na obale Tovaru, záručná doba činí 24 mesiacov. Ak dôjde k výmene Tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového Tovaru.

2.4 Ako potvrdenie o zákonnej záruke Tovaru slúži doklad o kúpe Tovaru. Na výslovnú žiadosť Zákazníka – spotrebiteľa spoločnosť Elavia písomne potvrdí poskytnutie zákonnej záruky Zákazníkovi - spotrebiteľovi v podobe vydania záručného listu.

2.5 Práva zo zodpovednosti za vady Tovaru, na ktoré sa vzťahuje záruka, zaniknú ak nie sú uplatnené v záručnej dobe.

3. Výluky zo zodpovednosti za vady

3.1 Spoločnosť Elavia nezodpovedá za vady, ktoré vznikli po prevzatí Tovaru:

a) nesprávnym užívaním, zaobchádzaním, použitím Tovaru, ako aj nesprávnym skladovaním alebo uchovávaním Tovaru;
b) používaním Tovaru v rozpore s dokumentáciou vzťahujúcou sa k spôsobu použitia Tovaru alebo používaním Tovaru v rozpore s pokynmi uvedenými na obale alebo v dokumentoch poskytovaných s Tovarom;
c) bežným opotrebením;
d) zmenou Tovaru (napr. zmiešaním rôznych farebných odtieňov farieb) Zákazníkom - spotrebiteľom alebo treťou osobou;
e) nedovoleným zásahom, resp. poškodením Tovaru zo strany Zákazníka - spotrebiteľa, prípadne treťou osobou, živelnou katastrofou, prírodným živlom alebo vyššou mocou.

4. Práva zo zodpovednosti za vady

4.1 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, Zákazník - spotrebiteľ má právo na:

a) bezplatné, včasné a riadne odstránenie vady. Spoločnosť Elavia môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar, resp. jeho vadnú súčasť za bezvadný, ak to Zákazníkovi – spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti;
b) výmenu Tovaru, alebo výmenu jeho vadnej súčasti, ak tým spoločnosti Elavia nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovaru alebo závažnosť vady;
c) výmenu Tovaru alebo odstúpenie od Zmluvy, ak Zákazník - spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovar riadne užívať.

4.2 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, Zákazník - spotrebiteľ má právo na:

a) primeranú zľavu z ceny Tovaru;
b) výmenu Tovaru alebo odstúpenie od Zmluvy podľa voľby Zákazníka - spotrebiteľa, ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady.

5. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady – reklamácia

5.1 Zákazník - spotrebiteľ je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady tovaru voči spoločnosti Elavia (ďalej tiež ako „**Reklamácia**“), ktorýmkoľvek z nasledovných spôsobov:

a) písomne na adresu: Elavia s.r.o., Muštová 22, PSČ 934 01, Levice, Slovenská republika
b) zaslaním e-mailu na e-mailovú adresu: info@elaviaoriginal.com.

5.2 Zákazník - spotrebiteľ je pri Reklamácii povinný predložiť spoločnosti Elavia kópiu dokladu o kúpe Tovaru. V rámci Reklamácie je Zákazník - spotrebiteľ povinný určito a zrozumiteľne uviesť:

a) meno a priezvisko Zákazníka - spotrebiteľa;
b) poštovú adresu Zákazníka - spotrebiteľa;
c) v prípade Reklamácie spôsobom podľa čl. 5.1. písm. b) tohto Reklamačného poriadku e-mailovú adresu Zákazníka - spotrebiteľa;
d) popis vád Tovaru či jeho časti (Zákazník - spotrebiteľ môže pripojiť aj fotodokumentáciu vád Tovaru);
e) Zákazníkom - spotrebiteľom zvolené právo z vadného plnenia v zmysle čl. 4 tohto Reklamačného poriadku;
f) v prípade, že si Zákazník - spotrebiteľ zvolí ako právo z vadného plnenia odstúpenie od Zmluvy či primeranú zľavu z kúpnej ceny Tovaru, rovnako číslo bankového účtu pre účely prípadného vrátenia kúpnej ceny, resp. jej časti.

5.3 Spoločnosť Elavia bez zbytočného odkladu po uplatnení práv z vadného plnenia zo strany Zákazníka - spotrebiteľa, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie vydá Zákazníkovi - spotrebiteľovi písomné potvrdenie (za písomnú formu sa považuje rovnako e-mailová správa) o tom, kedy Zákazník - spotrebiteľ právo z vadného plnenia uplatnil, čo je obsahom Reklamácie a aké právo z vadného plnenia Zákazník – spotrebiteľ zvolil. V prípade, že Reklamácia bola uplatnená prostredníctvom elektronických prostriedkov podľa čl. 5.1. písm. b) tohto Reklamačného poriadku, spoločnosť Elavia vydá Zákazníkovi - spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení Reklamácie ihneď.

5.4 Zákazník - spotrebiteľ je povinný odovzdať spoločnosti Elavia reklamovaný Tovar doručením na adresu spoločnosti Elavia: Elavia s.r.o., Muštová 22, PSČ 934 01 Levice, Slovenská republika.

5.5 V prípade, že Zákazník - spotrebiteľ neuvedie všetky údaje podľa čl. 5.2. tohto Reklamačného poriadku a/alebo neodovzdá reklamovaný Tovar podľa čl. 5.4 tohto Reklamačného poriadku, spoločnosť Elavia nie je povinná pristúpiť k posúdeniu oprávnenosti Reklamácie. V takom prípade spoločnosť Elavia vyzve Zákazníka - spotrebiteľa k doplneniu chybujúcich údajov a/alebo k odovzdaniu reklamovaného Tovaru.

6. Vybavenie reklamácie

6.1 Na základe Reklamáciou uplatneného práva zo strany Zákazníka - spotrebiteľa, spoločnosť Elavia určí, s ohľadom na povahu vady, spôsob vybavenia Reklamácie, a to 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, môže spoločnosť Elavia určiť spôsob vybavenia Reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Spoločnosť Elavia upozorní Zákazníka - spotrebiteľa na nevhodnosť voľby jeho práva (najmä v prípade, keď Zákazník - spotrebiteľ vyžaduje spôsob týkajúci sa odstrániteľnej vady, ale spoločnosť Elavia zistí, že ide o vadu neodstrániteľnú).

6.2 Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie spoločnosť Elavia Reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch môže spoločnosť Elavia Reklamáciu vybaviť aj neskôr, avšak najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie Zákazníkom - spotrebiteľom. Ak k prevzatiu predmetu Tovaru spoločnosťou Elavia dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, tak lehoty na vybavenie Reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia Tovaru spoločnosťou Elavia; najneskôr však od momentu, kedy bude spoločnosti Elavia umožnené prevzatie predmetu Reklamácie. V prípade, ak spoločnosť Elavia nevybaví reklamáciu v lehote na vybavenie Reklamácie, má Zákazník - spotrebiteľ na základe vlastnej voľby buď právo odstúpiť od Zmluvy alebo právo na výmenu kúpeného Tovaru za nový Tovar.

6.3 V prípade, ak Zákazník - spotrebiteľ uplatní Reklamáciu Tovaru počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy, spoločnosť Elavia môže vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia zabezpečeného spoločnosťou Elavia na jej náklady. Spoločnosť Elavia poskytne Zákazníkovi - spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie Reklamácie, a to najneskôr do 14 dní od vybavenia Reklamácie.

6.4 V prípade, že Zákazník - spotrebiteľ uplatní Reklamáciu Tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a spoločnosť Elavia ju zamietne, Zákazník - spotrebiteľ môže zaslať Tovar na odborné posúdenie, a to osobe uvedenej v doklade o vybavení Reklamácie, ktorý bude Zákazníkovi – spotrebiteľovi poskytnutý. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša spoločnosť Elavia bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak odborným posúdením bude preukázaná zodpovednosť spoločnosti Elavia za vadu, môže Zákazník - spotrebiteľ Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. V prípade ak sa odborným posúdením preukáže zodpovednosť spoločnosti Elavia za vady, uhradí spoločnosť Elavia Zákazníkovi – spotrebiteľovi všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené

náklady, najneskôr do 14 dní odo dňa znova uplatnenej Reklamácie. Znova uplatnená Reklamácia nemôže byť zo strany spoločnosti Elavia zamietnutá.

6.5 Vybavením Reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania (a) odovzdaním opraveného Tovaru, (b) výmenou Tovaru alebo jeho vadnej časti, (c) vrátením kúpnej ceny Tovaru, (d) vyplatením primeranej zľavy z ceny Tovaru, (e) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo (f) odôvodnené zamietnutie Reklamácie.

6.6 O vybavení Reklamácie spoločnosť Elavia zašle Zákazníkovi - spotrebiteľovi najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie písomné potvrdenie rovnakým spôsobom, akým bola Reklamácia zo strany Zákazníka - spotrebiteľa uplatnená (za písomnú formu sa považuje rovnako e-mailová správa).

7. Alternatívne riešenie sporov

7.1 V prípade, že Zákazník - spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Elavia vybavila jeho reklamáciu, alebo sa Zákazník - spotrebiteľ domnieva, že jeho akékoľvek práva boli zo strany spoločnosti Elavia porušené, môže zaslať žiadosť o nápravu elektronicky na emailovú adresu: info@elaviaoriginal.com alebo písomne na adresu spoločnosti Elavia: Elavia s.r.o., Muštová 22, PSČ 934 01, Levice, Slovenská republika.

7.2 Ak spoločnosť Elavia na žiadosť Zákazníka - spotrebiteľa o nápravu odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej doručenia spoločnosti Elavia, má Zákazník - spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho (mimosúdneho) riešenia sporu, pričom bližšie informácie o alternatívnom riešení sporov sú dostupné vo Všeobecných obchodných podmienkach, ktoré sú dostupné na nasledovných odkazoch: https://instagram.com/elaviaoriginal?igshid=YmMyMTA2M2Y=; https://www.facebook.com/Elavia-original-104319272094569/.

8. Záverečné ustanovenia

8.1 Tento Reklamačný poriadok sa riadi slovenským právnym poriadkom.

8.2 Spoločnosť Elavia si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku pri rešpektovaní kogentných ustanovení slovenského právneho poriadku. Na práva a povinnosti spojené s Reklamáciou sa aplikuje Reklamačný poriadok, ktorý bol účinný v čase uzavretia Zmluvy medzi spoločnosťou Elavia a Zákazníkom - spotrebiteľom.