

Reklamačný poriadok internetového obchodu www.orienthouse.sk

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zmluvných strán a podmienky uplatnenia a vybavenia reklamácie vyplývajúcej z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi obchodníkom a spotrebiteľom, predmetom ktorej je predaj tovaru prostredníctvom internetového obchodu obchodníka prevádzkovaného na webovej stránke www.orienthouse.sk (ďalej len "internetový obchod"). Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na uplatnenie práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom.
2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy špecifikovanej v čl. 1 ods. 1 tohto reklamačného poriadku (ďalej len "kúpna zmluva").
3. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so:
 - zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
 - zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov,
4. Právne vzťahy medzi obchodníkom a kupujúcim spotrebiteľom týkajúce sa zodpovednosti za vady výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
5. Zodpovednosť za vady obchodníka týkajúce sa zmluvy uzatvorenej s kupujúcim, ktorý je podnikateľom, sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov.
6. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v slovenskom jazyku.
7. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že sa s reklamačným poriadkom dôkladne oboznámil a jeho obsahu porozumel.

Článok II

Vymedzenie pojmov

1. **Obchodníkom** je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
2. Obchodníkom je vlastník internetového obchodu prevádzkovaného na webovej stránke www.orienthouse.sk:
Obchodné meno: Orient House - Ing. Ervín Kerekeš
reg.: na Okresnom úrade Banská Bystrica pod reg. Č. 601-5668
Miesto podnikania: Kynceľovská cesta 57/25, 974 01 Kynceľová, Slovensko
IČO: 35493402
DIČ: 1029122215
IČ DPH: SK1029122215
email: objednavky@orienthouse.sk
tel. č: +421 903 489 816,
3. **Kupujúcim** je osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo využíva služby, a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ.
4. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcich záväzkov alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.
5. **Podnikateľom** je
 - osoba zapísaná v obchodnom registri,

- osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
 - osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
 - fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.
6. **Tovarom** je akákoľvek hmotná hnutelná vec; na účely tohto reklamačného poriadku sú tovarom veci, predávané obchodníkom.
 7. **Vec** je tovar predávaný obchodníkom.
 8. **Kúpnu zmluvou** je zmluva uzatvorená medzi obchodníkom a kupujúcim prostredníctvom tohto internetového obchodu alebo iným vhodným spôsobom podľa podmienok dohodnutých v týchto obchodných podmienkach.
 9. **Internetovým obchodom** je webová stránka umiestnená na adrese www.orienthouse.sk, prostredníctvom ktorej môžu zmluvné strany uzatvoriť kúpnu zmluvu.
 10. **Orgánom dozoru** je:
Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj
Dolná 46,
974 00 Banská Bystrica 1
Odbor výkonu dohľadu
bb@soi.sk
tel. č. 048/412 49 69, 048/415 18 71

Článok III

Požiadavky na predanú vec

1. Obchodník sa zaväzuje, že predávaná vec bude v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami. Toto sa nevzťahuje na prípad, keď obchodník upozornil kupujúceho na to, že predávaná vec nezodpovedá všeobecným požiadavkám a kupujúci s tým súhlasil.
2. Predávaná vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä
 - a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu a kvalite vymedzeným v zmluve,
 - b) je vhodná na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým obchodník súhlasil,
 - c) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel,
 - d) vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v zmluve,
 - e) je dodaná so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve,
 - f) je dodaná s návodom na použitie, ako bolo vymedzené v zmluve.
3. Predávaná vec je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak najmä
 - a) je vhodná na všetky účely, na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy,
 - b) je dodaná s príslušenstvom, obalom a návodmi, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať, a
 - c) je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami, aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže kupujúci dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predanej veci.
4. Ak predávaná vec nie je v súlade s týmito požiadavkami, má vady.

Článok IV

Zodpovednosť za vady

1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.
2. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti obchodníka za vady ako v odsekoch 1, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.

3. Dohodou alebo jednostranným vyhlásením môže poskytovateľ záruky určiť zodpovednosť za vady aj podľa prísnejších zásad ako ustanovuje zákon. V tom prípade vydá o tom písomné potvrdenie,.
4. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa ods. 1 alebo 2 tohto článku, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

Článok V **Uplatnenie reklamácie**

1. Uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady môže kupujúci len ak vadu vytkol obchodníkovi do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do dvoch rokov od prevzatia veci, inak právo zaniká.
2. Kupujúci môže tovar reklamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) osobne u obchodníka,
 - b) zaslaním oznámenia na adresu obchodníka,
 - c) zaslaním oznámenia elektronickou poštou na email objednavky@orienthouse.sk.
3. Kupujúci môže použiť reklamačný protokol zverejnený na internetovej stránke obchodníka.
4. Pri reklamovaní tovaru prostredníctvom e-mailu je potrebné poslať aj fotografie, príp. video, aby obchodník mohol reklamáciu posúdiť. Pokiaľ obchodník nemôže vykonať posúdenie reklamácie len na základe zaslaných podkladov, vyzve kupujúceho na doručenie reklamovaného tovaru.
5. Obchodník bezodkladne potvrdí kupujúcemu vytknutie vady písomným oznámením, v ktorom uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa jej vytknutia, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť. Pokiaľ obchodník nevybaví reklamáciu v stanovenej lehote, môže kupujúci od zmluvy odstúpiť alebo žiadať zľavu z kúpnej ceny.
6. Kupujúci má nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Toto právo však musí uplatniť najneskôr do dvoch mesiacov, inak právo zanikne.
7. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, musí dôvody odmietnutia písomne oznámiť kupujúcemu. Obchodník môže reklamáciu odmietnuť napríklad, ak poškodenie vzniklo
 - a) bežným opotrebovaním,
 - b) mechanickým poškodením zo strany kupujúceho,
 - c) používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
 - d) neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - e) nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
 - f) prírodnými živlami alebo vyššou mocou.
8. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Náklady na znalecký posudok alebo odborné stanovisko musí kupujúci uplatniť u obchodníka do dvoch mesiacov, inak právo zanikne.
9. Kupujúci môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si obchodník nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností obchodníkom.

Článok VI **Nároky z uplatnenej reklamácie**

1. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
Oprava a výmena veci

2. Kupujúci si môže zvoliť odstránenie vady výmenou veci alebo opravou. Nemôže si však vybrať taký spôsob, ktorý nie je možný alebo ktorý by spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady v porovnaní s druhým spôsobom s ohľadom na všetky okolnosti. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava alebo výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
3. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý sudca potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.
4. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec obchodníkovi alebo ním určenej osobe. Náklady prevzatia veci znáša obchodník.
5. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.

Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

6. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
 - a) obchodník vec neopravil ani nevymenil,
 - b) obchodník odmietol odstrániť vadu,
 - c) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - e) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
7. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť vadu.
8. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
9. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 8, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník.
10. Ak bolo predmetom zmluvy kúpa viacerých vecí, môže kupujúci odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
11. Kupujúci vráti vec obchodníkovi na náklady obchodníka.
12. Obchodník vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Kúpnu cenu resp. jej časť vráti rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení, ak sa nedohodnú na inom spôsobe. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.
13. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou alebo vrátením.

Článok VII

Neprevzatie opravenej veci

1. Kupujúci je povinný prevziať opravenú alebo vymenenú vec do jedného mesiaca od jej opravy alebo výmeny, inak je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie.
2. Ak kupujúci neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať.

3. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci.
4. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo prediť alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj

Článok VIII

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný [advokátskou kanceláriou Lanikova Group, s.r.o.](http://advokátskou.kanceláriou.Lanikova.Group.s.r.o) pre prevádzkovateľa internetového obchodu www.orienthouse.sk, pričom je chránený v zmysle zákona 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov. Bez súhlasu autora je zakázané toto autorské dielo akýmkoľvek spôsobom použiť, a to najmä, nie však výlučne, kopírovať, zverejňovať, meniť, upravovať, rozširovať a inak zneužívať.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.7.2024.