



DOBRÝ GAZDA, s.r.o., Nižná Olšava 26, 090 32 Nižná Olšava

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok sa vydáva v súlade s § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Uvedený reklamačný poriadok je aplikovateľný v rámci systému elektronického obchodného domu www.dobry-gazda.sk.

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho (spotrebiteľa) zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného prostredníctvom systému elektronického obchodného domu www.dobry-gazda.sk (ďalej len "systém" alebo "eshop").
- 1.2. Záručné podmienky sa riadia ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb., Obchodného zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch a týmto reklamačným poriadkom.
- 1.3. Predávajúci poskytuje na tovar záruku v trvaní dvadsaťštyri (24) mesiacov, pokiaľ nie je pri konkrétnom tovare uvedené inak. Pre právnické osoby a fyzické osoby - podnikateľov, je záručná doba dvanásť (12) mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru Kupujúcim.
- 1.4. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru.
- 1.5. Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom a taktiež s VOP ešte pred objednaním samotného tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho súhlasí s reklamačným poriadkom a tiež s VOP.

2. Prevencia

Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený typ, druh, parametre a veľkosť výrobku presne zodpovedala potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania a údržby tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru. Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je



nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory, ktoré nepriaznivo ovplyvňujú plnú funkčnosť a životnosť daného výrobku (napr. nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu a podobne). Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť. Spoločnosť DOBRÝ GAZDA, s.r.o. sa snaží zákazníkom poskytovať prostredníctvom informačných materiálov dostatočné množstvo informácií potrebných k správnej starostlivosti o všetky druhy predávaného tovaru.

3. Právo zákazníka na reklamáciu

- 3.1. Zákazník má právo zakúpený tovar, na ktorom sa vyskytuje vada, reklamovať, a to v rámci zákonnej záručnej doby, ak nie je na tovar poskytovaná dlhšia záručná doba.
- 3.2. Spoločnosť DOBRÝ GAZDA, s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim, t.j. tovar musí mať požadovaný, resp. právnymi predpismi stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť a musí byť bez väd, t.j. musí zodpovedať záväzným technickým normám.
- 3.3. Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené jeho užívaním v rozpore s účelom používania alebo pokynmi uvedenými v návode na použitie, mechanickým poškodením, vystavením tovaru nebezpečným následkom tepelného a/alebo elektromagnetického žiarenia, pôsobením poveternostných vplyvov a vplyvov okolia (vlhkosť, prašnosť, priame slnečné žiarenie, vibrácie), mechanickým poškodením a neoprávnenými zásahmi do tovaru.
- 3.4. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia kúpna cena daného tovaru.

4. Lehoty na uplatnenie reklamácie

- 4.1. Pri potravinárskych výrobkoch podliehajúcich rýchlej skaze musia byť vady reklamované bez zbytočného odkladu, najneskôr v deň nasledujúcom po kúpe výrobku, inak práva na



reklamáciu zaniknú. Pri ostatných potravinárskych výrobkoch musia byť vady reklamované v záručnej dobe uvedenej na obale (pri lehote trvanlivosti).

- 4.2. Pri ostatnom spotrebnom tovare sa aplikuje záručná doba v súlade s zákonnými lehotami, alebo v súlade so záručnou dobou uvedenou v záručnom liste, ak je táto záručná doba dlhšia ako zákonná záručná doba.
- 4.3. Doba od uplatnenia práva na reklamáciu až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. DOBRÝ GAZDA, s.r.o. vydá kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

5. Miesto na uplatnenie reklamácie

- 5.1. Reklamácia musí byť uplatnená u predávajúceho. V prípade, že tovar má v dokumentácii poskytnutej kupujúcemu uvedené servisné stredisko, môže byť reklamácia uplatnená v tomto servisnom stredisku.
- 5.2. Miestom reklamácie u predávajúceho je DOBRÝ GAZDA, s.r.o., Nižná Olšava 26, 090 32 Nižná Olšava. Osobná reklamácia je možná po predchádzajúcom odsúhlasení predávajúcim.
- 5.3. Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať poštou alebo prostredníctvom prepravnej služby na adresu uvedenú v bode 4.2 tohto reklamačného poriadku.

6. Uplatnenie a vybavenie reklamácie

- 6.1. Pri uplatnení reklamácie je potrebné spolu s reklamovaným tovarom zaslať informácie s popisom závady, kópiu daňového dokladu, ktorý preukazuje kúpu tovaru a tým aj záruku (ak bol zákazníkovi pri kúpe výrobku vystavený záručný list, predloží tiež tento záručný list) a prípadne aj kópiu dokladu o doručení tovaru.
- 6.2. Predávajúci odporúča kupujúcemu poistiť tovar, ktorý je predmetom reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru predávajúcim.



- 6.3. Reklamovaný výrobok je nevyhnutné predkladať v čistom a hygienicky bezchybnom stave. O prijatí reklamácie a spôsobe jej vybavenia vystaví spoločnosť DOBRÝ GAZDA, s.r.o. zákazníkovi písomný doklad. Spoločnosť DOBRÝ GAZDA, s.r.o. je povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zákazníkom.
- 6.4. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné predanie tovaru do reklamačného procesu.
- 6.5. Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, vyzve ho predávajúci emailom na doplnenie chýbajúcich údajov. Ak sa predávajúcemu nepodarí opakovane kontaktovať kupujúceho alebo kupujúci nereaguje na emailovú výzvu predávajúceho do 30 dní odo dňa prevzatia tovaru predávajúcim a nedoručí chýbajúce doklady a týmto znemožní konanie, si predávajúci vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej reklamácie. Tovar, ak je to možné, bude vrátený na náklady kupujúceho späť kupujúcemu na adresu uvedenú v objednávke.
- 6.6. Ak spolu s požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom reklamácie, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti a má sa za to, že kupujúci nemá v úmysle tovar reklamovať.
- 6.7. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.
- 6.8. V prípade reklamácie tovaru, ktorého súčasťou alebo príslušenstvom sú pamäťové médiá je Kupujúci povinný pred reklamáciou vady tvaru informácie nachádzajúce sa na pamäťovom médiu tovaru zálohovať. Predávajúci nezodpovedá za škodu spôsobenú prípadným poškodením alebo stratou informácií, ktorá nastala na pamäťovom médiu tovaru počas odstraňovania väd tovaru.
- 6.9. V prípade, že oprava chybného tovaru alebo jeho výmena nie je možná, je predávajúci oprávnený pristúpiť k zrušeniu zmluvy vystavením dobropisu kupujúcemu vo výške nákupnej ceny tovaru v deň nákupu.
- 6.10. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámacia 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 zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

- 6.11. Reklamácia bude odôvodnene zamietnutá a výrobok bude kupujúcemu vrátený, pokiaľ predávajúci zistí (testovaním), že reklamovaný výrobok nie je chybný alebo nespĺňa kritéria výrobcu pre záručnú reklamáciu
- 6.12. Predávajúci je povinný vybaviť zaslanú reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- odovzdaním opraveného tovaru,
 - výmenou tovaru,
 - vrátením kúpnej ceny tovaru,
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 6.13. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 6.14. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim DOBRÝ GAZDA, s.r.o., Nižná Olšava 26, 090 32 Nižná Olšava, IČO: 47 099 356 je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.



7. Závěrečné ustanovenia

- 7.1. Kupujúci je povinný poskytnúť Predávajúcemu, resp. autorizovanému servisu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže tovaru).
- 7.2. Kupujúci si je povinný prevziať tovar zo záručnej opravy najneskôr do jedného (1) mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní.
- 7.3. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia v rámci systému elektronického obchodného domu www.dobry-gazda.sk.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 28.04.2025.

