

Postupy uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov e-shopu www.kandracovci.sk (Reklamačné podmienky)

Prevádzkovateľom internetového obchodu umiestneného pod doménou www.kandracovci.sk je:

Obchodné meno: ZULEMA prima s.r.o.

Sídlo: Lipová 185/10, 080 05 Teriakovce

IČO: 36 489 832

DIČ: 2021767869

Zapísaná v obchodnom registri: Mestského súdu Prešov, Oddiel: Sro, Vložka č.: 14557/P

E-mail: objednavky@kandracovci.sk

Tel. číslo: +421 907 888 055

-
1. Spotrebiteľ je povinný tovar **vizuálne skontrolovať bezodkladne pri jeho prevzatí**. Spotrebiteľ má právo tovar neprevziať, ak je na tovare alebo jeho obale zjavné mechanické poškodenie spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný. V takom prípade je spotrebiteľ povinný spísať so zamestnancom obchodníka a/alebo s prepravnou spoločnosťou **protokol o škode alebo reklamácii** a zásielku odmietnuť prevziať.
Mechanické poškodenie výrobku v neporušenom obale je potrebné nahlásiť **bezodkladne po prevzatí zásielky** a výrobok nepoužívať. Neskoršie reklamácie tohto charakteru nemusia byť akceptované s ohľadom na reklamačné podmienky prepravcu.
 2. Spotrebiteľ si môže uplatniť právo na opravu poškodeného tovaru u obchodníka.
 3. Pri uplatnení práva na opravu je spotrebiteľ povinný doručiť reklamovaný tovar spolu s faktúrou alebo iným daňovým dokladom.
Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti obchodníka za vady (najmä práva na výmenu tovaru, práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo práva na primeranú zľavu) doručí spotrebiteľ reklamovaný tovar spolu s dokladom o kúpe na sídlo obchodníka.
Spotrebiteľ a obchodník sa môžu dohodnúť aj na inom spôsobe odovzdania reklamovaného tovaru. V prípade záujmu o takúto dohodu môže spotrebiteľ kontaktovať obchodníka e-mailom na adrese info@kandracovci.sk alebo prostredníctvom kontaktných údajov uvedených na stránke www.kandracovci.sk.
 4. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vznikli jeho mechanickým poškodením, neodborným zaobchádzaním alebo používaním tovaru v nevhodných podmienkach.
 5. V prípade, že medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil jeho práva, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na obchodníka so žiadosťou o nápravu.
Ak obchodník alebo ním určená osoba odpovie na žiadosť spotrebiteľa zamietavo alebo na ňu neodpovie do **30 dní** odo dňa jej doručenia, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie **alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu** podľa § 12 zákona č. **391/2015 Z. z.** o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporov je **Slovenská obchodná inšpekcia** alebo iný oprávnený subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Spotrebiteľ má právo voľby subjektu, na ktorý sa obráti.

Spotrebiteľ môže využiť aj **platformu riešenia sporov online (ODR)** dostupnú na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

6. Sťažnosti a podnety môže spotrebiteľ uplatniť osobne na ktoromkoľvek obchodnom mieste obchodníka, prostredníctvom e-mailu **info@kandracovci.sk** alebo iným kontaktným spôsobom uvedeným na stránke www.kandracovci.sk. Odpoveď bude spotrebiteľovi poskytnutá najneskôr do **30 dní** od prijatia sťažnosti alebo podnetu.