



Ing. Martin Popovec – L&M  
ul. Gróner 1205/22, 085 01 Bardejov

IČO: 45 896 534  
www.lmunderwear.sk  
e-mail: objednavky@ishape.sk

DIČ: 1079876952  
www.iShape.sk  
tel.: +421 907 275 278

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Preambula

Reklamačný poriadok upravuje postup spotrebiteľa a predajcu

### Ing. Martin Popovec – L&M

IČO: 45 896 534  
DIČ: 1079876952

so sídlom:

Gróner 1205/22  
08501 Bardejov  
Slovensko, EÚ

(ďalej aj ako len: „predajca“),

zapísaný v živnostenskom registri na obvodnom úrade v Bardejove – číslo živnostenského registra 760-15449,

pre prípad, že ak aj napriek všetkému úsiliu o zachovanie vysokej kvality ponúkaného tovaru, vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za vady predávaného tovaru.

### Článok I.

#### Prevenia

**Odst.1:** Pri výbere tovaru je potrebné, aby druh a veľkosť výrobku zodpovedal potrebám spotrebiteľa. Spotrebiteľ pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.

**Odst.2:** Počas doby používania zakúpeného tovaru, spotrebiteľ musí venovať dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je

potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu a pod.

**Odst.3:** Ďalšou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť.

### Článok II.

#### Základné podmienky reklamácie

**Odst.1:** Predajca zodpovedá spotrebiteľovi za to, že predávaný tovar je bez väd, že sa zhoduje s označením a propagáciou tovaru popisujúcim jeho vlastnosti, účel a akosť.

**Odst.2:** Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe vada, má spotrebiteľ právo vadný tovar reklamovať.

**Odst.3:** Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ktorej príčina je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, a tiež nevhodného alebo nekvalitného dielenského spracovania.

**Odst.4:** Za vadu nemožno považovať zmenu (vlastnosti) tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, výberu nevhodnej veľkosti, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou, alebo iného nesprávneho zásahu.

**Odst.5:** Ak uplatní spotrebiteľ právo zo zodpovednosti za vady predaného tovaru riadnym spôsobom, je predajca povinný o reklamácií rozhodnúť v závislosti od charakteru chyby ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní od uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba, potrebná k odbornému posúdeniu chyby.

**Odst.6:** Na spôsobe oboznámenia spotrebiteľa s výsledkom reklamačného konania alebo iných okolnosti súvisiacich s reklamáciou sa dohodne predajca so spotrebiteľom pri uplatnení reklamácie spotrebiteľom, pričom sa môže jednať o telefonické vyrozumienie, vyrozumienie listovou zásielkou alebo iným vhodným spôsobom dohodnutým v obchodných podmienkach.

**Odst.7:** Spotrebiteľovi bude tovar z vybavenej reklamácie doručený na poštovú adresu, na ktorú mu bol doručený objednaný tovar prípadne aj na inú dohodnutú adresu .

**Odst.8:** Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamácií nebránia všeobecné zásady hygieny. Spotrebiteľ je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Predajca je oprávnený odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady všeobecnej hygieny.

**Odst.9:** Reklamácia vrátane odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia. Predajca so súhlasom spotrebiteľa môže v odôvodnených prípadoch dohodnúť dlhšiu lehotu na vybavenie reklamácie.

**Odst.10:** Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná alebo inak dohodnutá výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

**Odst.11:** Osoba zodpovedná za vybavenie reklamácie je manažér predaja, pričom v jeho neprítomnosti je reklamáciou oprávnený vybaviť iný prítomný zamestnanec internetového obchodu.

### Článok III.

#### Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

**Odst.1:** Spotrebiteľ uplatní reklamáciou zaslaním tovaru na poštovú adresu internetového obchodu [www.iShape.sk](http://www.iShape.sk), Gróner 1205/22, 085 01, Bardejov. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciou osobne. Nákup reklamovaného tovaru

preukazuje spotrebiteľ daňovým dokladom. Bez predloženia daňového dokladu, predajca začne reklamačné konanie len v prípade, že spotrebiteľ iným vierohodným spôsobom doloží, že reklamovaný tovar zakúpil u predajcu.

**Odst.2:** Predajca je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil, o spôsobe riešenia reklamácie, ako aj o prevedení prípadnej opravy a o dobe jej trvania.

**Odst.3:** Ako náhle spotrebiteľ uplatní niektoré z práv zodpovednosti za vady tovaru, napríklad právo na odstránenie vady či zľavu, je týmto prejavom viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predajcom inak.

### Článok IV.

#### Lehoty pre uplatnenie reklamácie

**Odst.1:** Právo zo zodpovednosti za vady musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciou je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa vada objavila. Prípadné odkladanie uplatnenia reklamácie pri pokračujúcom používaní tovaru, môže zapríčiniť prehĺbenie a neodstrániteľnosť vady, znehodnotenie tovaru a môže byť dôvodom odmietnutia reklamácie. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa zakúpenia tovaru spotrebiteľom.

**Odst.2:** Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady, až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predajca je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o prevedení opravy a o dobe jej trvania. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.

### Článok V.

#### Odstrániteľné vady

**Odst.1:** Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.

**Odst.2:** V prípade výskytu odstrániteľnej vady má spotrebiteľ právo, aby bola vada tovaru bezplatne, včas a riadne odstránená. Predajca je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30-tich kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predajca

so súhlasom spotrebiteľa môže v odôvodnených prípadoch dohodnúť dlhšiu lehotu na odstránenie vady.

**Odst.3:** O spôsobe prevedenia opravy rozhodne predajca a dohodne termín odoslania opraveného tovaru spotrebiteľovi, pokiaľ sa nedohodnú na inom vhodným spôsobe prevzatia tovaru spotrebiteľom.

**Odst.4:** Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vadnej veci za vec bez väd (so súhlasom predajcu možno vymeniť za akýkoľvek tovar), pokiaľ tým predajcovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom k cene tovaru, alebo závažnosti vady.

**Odst.5:** V prípade odstrániteľnej vady má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo jeho časti, alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy pokiaľ:

- reklamácia nebola vybavená do 30-tich dní odo dňa jej uplatnenia a nedošlo k inej dohode
- spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie odstrániteľnej vady po oprave, alebo pre väčší počet odstrániteľných väd tovar riadne používať.

O opätovné vyskytnutie vady po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká vada, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. O väčší počet väd sa jedná, ak má tovar v dobe uplatnenia reklamácie súčasne najmenej tri odstrániteľné vady.

## Článok VI.

### Neodstrániteľné vady

**Odst.1:** Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nemožno odstrániť, alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím na všetky rozhodujúce okolnosti.

**Odst.2:** Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby bol tovar riadne užívaný ako tovar bez vady, má spotrebiteľ právo:

- požadovať výmenu tovaru za nový bez väd (so súhlasom predajcu možno vymeniť za akýkoľvek tovar)
- alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy

**Odst.3:** V prípade, že charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez vady (napr. chyby estetické) a spotrebiteľ nežiada výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada ku charakteru chyby, stupňu a spôsobu opotrebovania výrobku, dĺžke jeho užívania a k možnostiam ďalšieho použitia.

## Článok VII.

### Lehoty pre prevzatie tovaru spotrebiteľom

**Odst.1:** Spotrebiteľ je povinný prevziať si tovar, o ktorom bolo v reklamačnom konaní rozhodnuté, v lehote do 30-tich dní odo dňa vyrozumenia predajcom o spôsobe vybavenia reklamácie, dohodnutom podľa Čl. II., odst.6. Spotrebiteľ sa môže v odôvodnených prípadoch s predajcom dohodnúť aj na dlhšej lehote na prevzatie tovaru.

**Odst.2:** Ak sa spotrebiteľ v lehote podľa odst.1 nepreberie tovar, predajca ho opätovne vyzve na prevzatie tovaru spôsobom dohodnutým vo Všeobecných obchodných podmienkach, pričom toto vyrozumienie môže podľa vlastného uváženia, v záujme urýchlenia veci, doplniť ešte aj s ďalším vyrozumiením iným vhodným spôsobom (napr. tel. hovor, SMS, listovou zásielkou a pod). Lehota na prevzatie tovaru podľa odst.1 začne plynúť dňom doručenia výzvy elektronickou poštou, listovej zásielky, dňom odmietnutia prevzatia listovej zásielky alebo dňom nedoručiteľnosti listovej zásielky na korešpondenčnú adresu uvedenú spotrebiteľom.

**Odst.3:** Ak si spotrebiteľ v lehote podľa odst.1 odmietne tovar prevziať, predajca po dohode so spotrebiteľom mu opakovane zašle vybavenú reklamáciu na náklady spotrebiteľa, alebo si dohodnú iný vhodný spôsob prevzatia tovaru počas lehoty 12-tich mesiacov odo dňa odmietnutia prevzatia tovaru spotrebiteľom, pričom predajca je oprávnený účtovať spotrebiteľovi poplatok za skladovanie tovaru vo výške 1,00 € za každý aj začatý mesiac. Po uplynutí tejto lehoty sa predajca pokúsi doručiť tovar dobierkou alebo iným vhodným spôsobom na korešpondenčnú adresu uvedenú spotrebiteľom pri uplatňovaní reklamácie, kde ako úhrada za poštovú zásielku bude spotrebiteľovi vyúčtovaný poplatok za doručenie tovaru spolu s príslušným poplatkom za skladovanie tovaru. Ak tovar spotrebiteľ odmietne prevziať, alebo na uvedenú adresu ho nie je možné doručiť, alebo spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie odmietol uviesť korešpondenčnú adresu, je predajca oprávnený uložiť tovar vo verejnom skladisku alebo u iného uchovávateľa, alebo po upozornení spotrebiteľa tovar predať na účet spotrebiteľa, ak je spotrebiteľ v omeškani s prevzatím tovaru. Neprevzatie tovaru spotrebiteľom alebo nedoručiteľnosť tovaru a jeho následný predaj tretej osobe, nezavahuje spotrebiteľa povinnosti uhradiť predajcovi príslušný poplatok za skladovanie tovaru.

**Odst.4:** Ak si spotrebiteľ v lehote podľa odst.2 odmietne tovar prevziať, predajca po dohode so spotrebiteľom mu

opakovane zašle vybavenú reklamáciu na náklady spotrebiteľa, alebo si dohodnú iný vhodný spôsob prevzatia tovaru počas lehoty 12-tich mesiacov odo dňa uplynutia lehoty na prevzatie tovaru spotrebiteľom podľa odst.2, pričom predajca je oprávnený účtovať spotrebiteľovi poplatok za skladovanie tovaru vo výške 1,00 € za každý aj začatý mesiac. Po uplynutí tejto lehoty sa predajca pokúsi doručiť tovar dobierkou alebo iným vhodným spôsobom na korešpondenčnú adresu uvedenú spotrebiteľom pri uplatňovaní reklamácie, kde ako úhrada za poštovú zásielku bude spotrebiteľovi vyúčtovaný poplatok za doručenie tovaru spolu s príslušným poplatkom za skladovanie tovaru. Ak tovar spotrebiteľ odmietne prevziať alebo na uvedenú adresu ho nie je možné doručiť, alebo spotrebiteľ pri uplatňovaní reklamácie odmietol uviesť korešpondenčnú adresu, je predajca oprávnený uložiť tovar vo verejnom skladisku alebo u iného uchovávateľa, alebo po upozornení spotrebiteľa tovar predať na účet spotrebiteľa, ak je spotrebiteľ v omeškaní s prevzatím tovaru. Neprevzatie tovaru spotrebiteľom alebo nedoručiteľnosť tovaru a jeho následný predaj tretej osobe, nezbavuje spotrebiteľa povinnosti uhradiť predajcovi príslušný poplatok za skladovanie tovaru.

**Odst.5:** Ak spotrebiteľ odmietne prevziať tovar alebo sa napriek výzve predajcu nedostaví k prevzatiu reklamovaného tovaru, predajca zaznamená všetky okolnosti reklamačného konania vo forme protokolu, kde uvedie najmä spôsob vyznenia spotrebiteľa, okolnosti ktoré viedli k odmietnutiu prevzatia tovaru spotrebiteľom, prítomných zamestnancov počas vybavovania reklamácie a iné okolnosti vzťahujúce sa k predmetnému reklamačnému konaniu.

## Článok VIII.

### Riešenie sporov

**Odst.1:** Odôvodneným zamietnutím reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy je zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia, t.j. bez odborného posudku nemôže predajca reklamáciu zamietnuť.

**Odst.2:** Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predajca ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zasláť výrobok na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej alebo notifikovanej osobe. Ak spotrebiteľ odborným posúdením

preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť opäť. Opätovne uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Predajca je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa opätovného uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Ak je výrobok zaslaný spotrebiteľom na účely odborného posúdenia určenej osobe, tieto, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predajca bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

**Odst.3:** Odborným posúdením je vyjadrenie súdneho znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

**Odst.4:** Predajca môže v kedykoľvek počas vybavovania reklamácie, ako aj pred, v priebehu a po vykonaní odbornej skúšky, bez ohľadu na jej výsledok rozhodnúť o vybavení reklamácie v prospech spotrebiteľa.

## Článok IX.

### Záverečné ustanovenia

#### **Odst.1: Platnosť a účinnosť**

Reklamačný poriadok nadobúdajú účinnosť dňom 25.05.2018.

Reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č. 40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov (občiansky zákonník) a zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Ing. Martin Popovec – L&M  
ul. Gróner 1205/22, 085 01 Bardejov  
IČO: 45 896 534 DIČ: 1079876952