

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti  
LuneLondon, s.r.o.

Prevádzkovateľom internetového obchodu umiestneného na doméne [www.lunelondon.com](http://www.lunelondon.com) je:

**Obchodné meno:** LuneLondon, s.r.o.  
**Sídlo:** Vrátna 40, Košice – Staré Mesto 040 01  
**IČO:** 51 419 912  
**IČ DPH:** SK2120687503  
**Zastúpená:** Zuzana Struhárová – konateľ  
**Zapísaná:** v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č.:43271/V

Kontaktné údaje prevádzkovateľa internetového obchodu (predávajúceho):

**Poštová adresa:** Vrátna 40, Košice – Staré Mesto 040 01  
**IBAN:** SK561100000002945052386  
**Telefónne číslo:** +421 944 028 863  
**E – mail:** info@lunelondon.com

### Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia  
Inšpektorát SOI pre Košický kraj  
Odbor výkonu dozoru  
Telefónne číslo: 055/729 07 05, 055/622 76 55  
Fax č.:055/622 46 95

## I. REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. V prípade ak bol Kupujúcemu dodaný Tovar s vadou, je oprávnený Tovar reklamovať.
2. Kupujúci môže Tovar reklamovať e-mailom, alebo písomne poštou na adrese aktuálneho sídla Predávajúceho a to spolu s príslušnými dokladmi ako sú dodací list, faktúra a záznam o rozsahu a povahe poškodenia Tovar. V reklamácií je Kupujúci povinný uviesť:
  - a) svoje identifikačné údaje,
  - b) údaje Predávajúceho,

- c) opis Tovar, ktorý Kupujúci reklamuje,
- d) popis vady Tovar,
- e) číslo Objednávky, ktorej sa reklamácia týka

3. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Kupujúcemu ihneď a ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

4. Záručná doba začne plynúť dňom, kedy Kupujúci Tovar prevzal.

5. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je v dokladoch viazucich sa na Tovar uvedené inak. Ak je na Tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená dlhšia doba, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby.

6. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie Tovar vzniknuté okrem iného najmä:

- prirodzeným alebo nadmerným mechanickým opotrebením,
- znečistením Tovar alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby, zanedbaním starostlivosti o Tovar,
- používaním Tovar v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, v ktorom sa Tovar bežne používa,
- vonkajšími vplyvmi, napr. pádom alebo nárazom, vniknutím vody, ohňom,
- zásahom do Tovar neoprávnenou osobou (neodborné opravy, montáž alebo úpravy),
- pri používaní Tovar v rozpore s návodom, s technickými normami, inou dokumentáciou k Tovar či s účelom na ktorý je Tovar určený,
- mechanickým poškodením najmä roztrhnutý, prerezaný, tepelne poškodený Tovar, Tovar poškodený neopatrným neúmerným fyzickým zaobchádzaním, zámerným poškrabaním vrstiev Tovar a pod.,
- neoznámením zjavných väd pri prevzatí Tovar,
- po uplynutí záručnej doby.

7. Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných podmienok alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach.

8. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri prevzatí Kupujúcim. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

9. Ak nejde o veci ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
10. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Tovar, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania.
11. Oznámenie určenia spôsobu vybavenia reklamácie je možné zo strany Predávajúceho vykonať aj formou e-mailového oznámenia na e-mail, ktorý Kupujúci uviedol pri objednávke.
12. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Predávajúci reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho e-mailom alebo doporučeným listom.
13. Ak Kupujúci reklamáciu Tovar uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia Tovar. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Predávajúci od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie Tovar ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením Tovar. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
14. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
15. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
16. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tovar alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tovar riadne užívať.
17. Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou Tovar za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.

## **II. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. Na vzťahy neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa vzťahujú príslušné ustanovenia:

- zákona 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,
- zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa,
- zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode
- zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov
- ak je Kupujúcim podnikateľ, zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka

2. Predávajúci je oprávnený kedykoľvek jednostranne meniť tento Reklamačný poriadok.

3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.10.2018

**LuneLondon, s.r.o.**

Zuzana Struhárová - konateľ