

**Všeobecné obchodné podmienky  
e-shopu <https://www.laskka.sk>**

**1. Úvodné ustanovenia**

**1.1.** Prevádzkovateľom internetovej stránky (e-shopu) a predávajúcim je **obchodná spoločnosť**:

**Prevádzkovateľ:**

**Obchodné meno:** Laskka, s.r.o.  
**Sídlo:** Hattalova 20, Nitra 949 01  
**IČO:** 52 781 691  
**DIČ:** 2121184472

Kontaktné údaje prevádzkovateľa sú:

**Hattalova 20, Nitra 949 01, Slovenská republika**

Email: [info@laskka.sk](mailto:info@laskka.sk)

Tel. číslo: **+421 904094481**

- 1.2.** Kupujúcim je každý návštevník e-shopu **<https://www.laskka.sk>**, ktorý prostredníctvom tohto e-shopu vytvoril záväznú objednávku. Pre účely zákona sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 1.3.** E-shopom je počítačový systém umiestnený v sieti internet s verejným prístupom, ktorý umožňuje objednávanie tovarov a služieb na diaľku prostredníctvom elektronického zariadenia.
- 1.4.** Tovarom alebo službou sú všetky produkty zverejnené na stránkach e-shopu, ktoré je možné objednať (majú uvedenú cenu a táto nie je nulová).
- 1.5.** Hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie sú uvedené na e-shope **<https://www.laskka.sk>**

Kupujúci v celom rozsahu uznáva elektronickú komunikáciu, predovšetkým prostredníctvom e-shopu, e-mailovej komunikácie ako aj telefonickej komunikácie, pokiaľ je nesporné, že predávajúci komunikuje s kupujúcim alebo ním oprávnenou osobou.

## **2. Cena tovaru a služieb**

- 2.1.** Všetky uvádzané ceny pri tovare a službách sú konečné a vrátane 20% DPH.
- 2.2.** Predávajúci je viazaný cenou uvedenou na stránke e-shopu v momente vykonania nákupu.

## **3. Objednávka**

- 3.1.** Objednávka tovaru alebo služieb vznikne potvrdením procesu objednávaní v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objednávkového formuláru a jeho odoslania predávajúcemu. Pre správne a riadne vybavenie objednávky je potrebné vyplniť požadované údaje v objednávke a zvoliť si možnosti dopravy a platby za objednaný tovar alebo služby.
- 3.2.** Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s cenou objednaných tovarov a služieb. Objednávka sa jej odoslaním stáva pre kupujúceho záväznou, teda je návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy s predávajúcim.
- 3.3.** Kupujúcemu je po odoslaní objednávky v e-shope automaticky generovaný a odoslaný informačný e-mail o tom, že predávajúcemu bola e-shopom doručená objednávka kupujúceho na spracovanie. Tento e-mail nie je potvrdením tovaru v zmysle ods. 3.4. tohto článku.
- 3.4.** Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho vzniká kúpna zmluva, ktorú je možné meniť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi kupujúcim a predávajúcim, ak zákon alebo iný všeobecne záväzný právny predpis neupravuje inak. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho je elektronická správa predávajúceho odoslaná na e-mailovú adresu kupujúceho alebo krátka textová správa odoslaná na mobilné telefónne číslo kupujúceho, ktoré kupujúci uviedol v jeho objednávke s informáciou, v akom rozsahu je akceptácia objednávky kupujúceho nesporná. Elektronická správa predávajúceho, ktorou sa objednávka kupujúceho nepotvrďuje, zamieťa alebo odmieta, resp. inak zreteľne neakceptuje, je odmietnutie objednávky kupujúceho.
- 3.5.** Ak predávajúci nie je schopný splniť objednávku alebo jej časť v lehote na vybavenie objednávky pri vynaložení maximálneho úsilia, a to z dôvodov napr. že tovar sa nevyrába, nie je dostupný u výrobcu alebo na externom sklade dodávateľa, výrobca vykonal tak závažné zmeny, pre ktoré nie je možné realizovať objednávku alebo z dôvodov vyššej moci, môže predávajúci objednávku stornovať, o čom kupujúcemu pošle e-mail. Taktiež má predávajúci právo zrušiť objednávku, pokiaľ kupujúci v objednávke uviedol nepravdivé alebo zavádzajúce údaje, ktoré nie je možné overiť, napríklad nesprávny e-mail, telefonický kontakt alebo nesprávnu resp. neexistujúcu adresu. Ak

kupujúci zaplatil preddavok, tento je mu povinný predávajúci vrátiť do 14 dní od zrušenia objednávky.

#### **4. Platobné podmienky**

**4.1.** Tovar a služby v e-shope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:

**4.1.1.** v hotovosti na dobierku, na mieste určenom kupujúcim v objednávke;

**4.1.2.** v hotovosti pri osobnom prevzatí tovaru,

**4.1.3.** bezplatným prevodom na bankový účet predávajúceho

**4.2.** Poplatky pre jednotlivé možnosti platieb sú uvedené v čl. V. týchto všeobecných obchodných podmienok.

**4.3.** Predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu zľavu na základe jednorazového zľavového kupónu.

**4.4.** Poskytované zľavy nie je možné kumulovať.

#### **5. Poplatky za prepravu, balné a možnosti platieb**

**5.1.** Pri platbe vopred na bankový účet predávajúceho si za dopravné predávajúci účtuje nasledovné sumy:

5.1.1. pri doprave Slovenská pošta – cena 2,5 EUR

5.1.2. pri doprave kuriérskou spoločnosťou 4 EUR

5.1.3. pri prevzatí objednávky kupujúcim osobne na výdajnom mieste predávajúceho (osobný odber) - cena 0,00 EUR.

**5.2.** Pri platbe na dobierku (priamo kuriérovi pri preberaní zásielky) si za dopravné predávajúci účtuje nasledovné sumy:

5.2.1. pri doprave Slovenská pošta – cena 2,5 EUR + poplatok za dobierku 2 EUR,

5.2.2. pri doprave kuriérskou spoločnosťou- kuriér – 4 EUR + poplatok za dobierku 2 EUR.

**5.3.** Pri platbe v hotovosti na výdajnom mieste predávajúceho pri prevzatí objednávky kupujúcim osobne (osobný odber) - cena 0,00 EUR.

**5.4.** Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť aj na inom ako štandardnom (vyššie uvedenom) postupe pri zasielaní tovaru alebo služieb ako aj cien za tieto služby.

**5.5.** Predávajúci môže zaslať tovar, ktorý je okamžite dostupný kupujúcemu a zvyšnú časť objednávky doručí dodatočne v zákonnej lehote, avšak za predpokladu, že kupujúcemu nebude účtované žiadne dodatočné poštovné, okrem toho, ktoré bolo započítane v objednávke.

## **6. Dodacie podmienky**

- 6.1.** Predávajúci je povinný do 5 dní od potvrdenia objednávky za dohodnutých podmienok zaslať kupujúcemu tovar, ak sa nedohodli inak, alebo ak pri tovare nebola uvedená dlhšia dodacia lehota.
- 6.2.** Ak sa v objednávke nachádza viacero tovarov a služieb s rôznou lehotou dodania, celá objednávka bude dodaná v termíne najdlhšej dodacej lehoty. Ak časť tovarov z objednávky nie je skladoom, resp. chýba materiál na výrobu, predávajúci informuje o tom kupujúceho s možnosťou čiastočných dodávok.
- 6.3.** Spolu s tovarom je kupujúcemu zasielaná faktúra (daňový doklad) a ďalšie dokumenty, napr. návod, príp. ostatné dokumenty k tovaru alebo službe od výrobcu.
- 6.4.** Za miesto plnenia sa považuje miesto, do ktorého je tovar dodávaný.
- 6.5.** Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom:
  - 6.5.1.** Slovenská pošta, a.s.
  - 6.5.2.** prevzatie kupujúcim osobne na výdajnom mieste predávajúceho (osobný odber): Za Humnami 35, Nitra 949 01

## **7. Prevod vlastníckeho práva**

- 7.1.** Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho po zaplatení plnej ceny a ďalších peňažných čiastok dohodnutých v kúpnej zmluve na diaľku momentom prevzatia veci od predávajúceho alebo dopravcu.

## **8. Odstúpenie od zmluvy**

- 8.1.** Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov, spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo (i) dňa prevzatia tovaru v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru alebo (ii) dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pre ostatné prípady sa uplatňuje § 7 ods. 2 alebo 3 zákona č. 102/2014 Z.z. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy aj pred dodaním tovaru.
- 8.2.** Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho počas jeho prevádzkových hodín alebo toto odstúpenie podať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch, prípadne takéto uplatnenie práva je možné uplatniť aj v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy, od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru,

ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z.). Predávajúci odporúča kupujúcemu, aby si vyhotovil pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zaslal doporučené a ako poistenú zásielku. Na odstúpenie od zmluvy môže kupujúci využiť nasledovný formulár:

### **Reklamačný formulár**

- 8.3. Zásielka, v ktorej bude tovar zaslaný na dobierku, nebude prevzatá.
- 8.4. Prevádzkovateľ e-shopu vráti rovnakým spôsobom spotrebiteľom zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. §9 ods. 3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr, ako je mu doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade, ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe vrátenia platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- 8.5. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ v celom rozsahu podľa ustanovenia § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov.
- 8.6. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v §7 ods. 6 písm. a) až l) zákona č. 102/2014. Z.z. v znení neskorších predpisov t.j. ide o :
- 8.6.1. poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
  - 8.6.2. predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
  - 8.6.3. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
  - 8.6.4. predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
  - 8.6.5. predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
  - 8.6.6. predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
  - 8.6.7. predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
  - 8.6.8. vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,

- 8.6.9. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil,
- 8.6.10. predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- 8.6.11. poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- 8.6.12. poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

8.7. Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

## **9. Práva a povinnosti zmluvných strán**

**9.1.** Za zmluvné strany sa považuje predávajúci a kupujúci.

**9.2.** Kupujúci je povinný:

**9.2.1.** prevziať objednaný tovar,

**9.2.2.** zaplatiť za prevzatý tovar dohodnutú odplatu predávajúcemu,

**9.2.3.** prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní.

**9.3.** Predávajúci je povinný:

**9.3.1.** dodať zákazníkovi tovar v uvedenej kvalite, množstve a v dohodnutej cene a lehote,

**9.3.2.** spolu s tovarom alebo dodatočne zaslať zákazníkovi elektronicky, resp. na vyžiadanie v listinnej podobe, všetky dokumenty k tovaru ako napríklad faktúru za tovar, reklamačný list, návod na obsluhu v kodifikovanej podobe slovenského jazyka.

## **10. Alternatívne riešenie sporov**

**10.1.** Alternatívne riešenie sporov môže využiť len kupujúci, ktorým je spotrebiteľ, (ďalej len „kupujúci - spotrebiteľ“). Touto osobou je fyzická osoba - nepodnikateľ, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

**10.2.** Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi kupujúcim - spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.

- 10.3.** Kupujúci – spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva vyplývajúce z právnych predpisov upravujúcich práva spotrebiteľov.
- 10.4.** Žiadosť je potrebné zaslať predávajúcemu písomne prostredníctvom poštového úradu na adresu **prevádzkovateľa** alebo e-mailom na adresu **info@laskka.sk**
- 10.5.** Ak predávajúci odpovie na žiadosť kupujúceho zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 kalendárnych dní od jej odoslania, kupujúci - spotrebiteľ má právo podať Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „zákon“).
- 10.6.** Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby uvedené v ustanovení § 3 zákona.
- 10.7.** Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený podať návrh spôsobom určeným v ustanovení § 12 zákona, pričom tento návrh musí spĺňať zákonom ustanovené náležitosti.
- 10.8.** Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde vyčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu vo výške 20,- EUR. Subjekt ARS môže od kupujúceho - spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie konania vo veci alternatívneho riešenia sporu, avšak maximálne len do výšky 5,- EUR vrátane DPH.
- 10.9.** Kupujúci - spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na adrese [http://ec.europa.eu/consumers/odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm).

## **11. Záverečné ustanovenia**

- 11.1.** Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých všeobecných obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke predávajúceho.
- 11.2.** Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok je aj reklamačný poriadok.

- 11.3.** Odoslaním objednávky kupujúci si prečítal všeobecné obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky.
- 11.4.** Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok sú k dispozícii v sídle predávajúceho k nahliadnutiu kupujúcim, ako aj sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu.
- 11.5.** Inak neupravené vzťahy v týchto všeobecných obchodných podmienkach ako v ich neoddeliteľných súčiastiach (prílohách) sa riadia podľa príslušných ustanovení predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov, Zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov, Zákona č. 102/2014 Z.z. v znení neskorších predpisov, Zákona č. 22/2004 Z.z. v znení neskorších predpisov ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z v znení neskorších predpisov a iných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 11.6.** V prípade uzatvorenia inej zmluvy s kupujúcim s inými podmienkami, majú podmienky uvedené v zmluve prednosť pred všeobecnými obchodnými podmienkami.
- 11.7.** Predávajúci nie je viazaný žiadnym Kódexom správania, ktorý by bol povinný pri svojej činnosti dodržiavať.
- 11.8.** Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť zaslaním objednávky v e-shope [www.laskka.sk](http://www.laskka.sk)

**Reklamačný poriadok,  
neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok**

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom spotrebiteľa.
2. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak si kupujúci objednal použitú vec a bol o tom kupujúci informovaný, záručná doba je 12 mesiacov. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok a na tieto reklamácie sa nevzťahujú tieto reklamačné podmienky.
3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho, ak si tovar prebral kupujúci osobne, v deň jeho prevzatia.
4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady tovaru.



5. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
  - a) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
  - b) nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
  - c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru podľa návodu,
  - d) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
  - e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
  - f) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome.

6. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež aj na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Za vadu nie je možné považovať, ako vyplýva už z povahy veci, doba jej minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby, ktorá môže byť obmedzená na kratší čas. Doba minimálnej trvanlivosti, doba použiteľnosti, doba spotreby alebo obdobná doba je uvedená na tovare, ak takémuto označeniu tovar podlieha.
7. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu predávajúceho uvedenú nižšie, avšak nie na dobierku, alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúča sa tovar zaslať doporučene bez príplatku za expres služby, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a popis vady alebo odporúča sa priložiť vyplnený Reklamačný formulár spolu s dokladom o kúpe. Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).
8. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

10. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
11. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
12. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od jeho kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
13. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
14. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
  - a) ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby táto bola bezodplatne, včas a riadne odstránená, pričom táto vada musí byť odstránená bez zbytočného odkladu,
  - b) 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,
  - c) predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú vec, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,
  - d) ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu používaniu veci má kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy. Také isté právo má kupujúci v prípade, ak síce ide o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať,
  - e) ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

15. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
16. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko sa tovar pri preprave môže poškodiť. Predávajúci odporúča kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. V prípade ak tovar nemôže byť skontrolovaný v prítomnosti dopravcu, musí byť skontrolovaný ihneď po jeho prevzatí. V prípade, že je tovar poškodený, najneskôr do 24 hod. od jeho prevzatia, kontaktujte predávajúceho e-mailom.
17. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ho kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia predávajúceho.

**18. Kontaktné údaje predávajúceho pre uplatnenie reklamácie:**

**Obchodné meno:** Laskka, s.r.o.  
**Sídlo:** Hattalova 20, Nitra 949 01  
**IČO:** 52 781 691  
**DIČ:** 2121184472

Kontaktné údaje prevádzkovateľa sú:

**Hattalova 20, Nitra 949 01, Slovenská republika**

Email: [info@laskka.sk](mailto:info@laskka.sk)

Tel. číslo: **+421 904094481**