

Reklamačný poriadok

1.1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“) je vydaný:

Obchodné meno: Michal Bendík – CandleNest
IČO: 55773109

Vedený v registri: Okresný úrad Poprad
Číslo živnostenského registra: 740-43182

Sídlo podnikania: Cintorínska 360/68, 059 18 Spišské Bystré, Slovensko

Kontaktné údaje:
e-mailová adresa: hello@candleNest.sk

(ďalej len „predávajúci“)

1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti predávajúceho a spotrebiteľa - fyzickej osoby (ďalej len „kupujúci“) v rámci procesu uplatnenia reklamácie.

1.3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar po prevzatí kupujúcim. Pri použití tovaru nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním.

1.4. Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

1.5. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len časti tovaru, výmenu časti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

1.6. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezzávadnú, po predošlej dohode s kupujúcim. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci 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 náprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

1.7. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním produktu po náprave, výmenou produktu, vrátením kúpnej ceny produktu, vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

1.8. Pri uplatnení reklamácie predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu produktu alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

1.9. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu produktu za nový produkt.

1.10. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; 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 kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

1.11. Kupujúci podáva reklamáciu prostredníctvom Formulára na vrátenie/reklamáciu, alebo e-mailom na e-mailovú adresu predávajúceho.

Súčasťou Reklamačného poriadku sú Všeobecné obchodné podmienky.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. októbra 2023.