

REKLAMÁCIE A VÝMENA TOVARU

Návratový reklamačný formulár:

- PDF reklamačný formulár
- Tento formulár si prosím stiahnite, vytlačte a vyplňte. Následne ho zašlite spolu s tovarom na našu adresu

Výmena tovaru:

Ak vám doručený tovar neseďí, nezúfajte! Aj keď je zákonom dané vrátenie tovaru prípadne výmena do 14 dní, garantujeme vám výmenu veľkosti alebo dokonca výmenu za akýkoľvek iný tovar absolútne zadarmo **bez akýchkoľvek poplatkov a to do 14 dní**. Všetko záleží na vzájomnej dohode, a preto neváhajte a kontaktujte nás! Podmienky pre výmenu sú uvedené nižšie.

Vrátenie tovaru (odstúpenie od zmluvy):

V prípade, že nebudete s tovarom spokojný/á, môžete tovar do 14 dní od prevzatia zásielky vrátiť podľa odporúčaného postupu uvedeného nižšie. Toto vrátenie tovaru je považované za jednostranné odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa § 53 ods. 7 zákona č 40/1964 zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov. Lehota na vrátenie peňazí pri odstúpení od kúpnej zmluvy podľa § 53 ods. 7 Občianskeho zákonníka je **14 dní** od doručenia odstúpenia od kúpnej zmluvy.

Reklamácia prepravných služieb:

Naše zásielky sú starostlivo zabalené skúseným personálom a pevne veríme, že sa k vám dostanú v najkratšom možnom termíne. Cesta z nášho skladu k vám domov je realizovaná cez **prepravkovú službu (kuriér, SP)**

Pri preberaní zásielky dbajte na zvýšenú opatrnosť najmä na:

- **Zjavné mechanické poškodenie zásielky**
- **Premočenie zásielky**
- **Otvorenú či znovu zalepenú zásielku**

Zásielku si vždy pozorne prezrite a v prípade uvedených väd neváhajte reklamovať u prepravcu! Spíšte s ním protokol o poškodení zásielky, prípadne reklamačný protokol. Neváhajte nás kontaktovať a aj my vám radi pomôžeme pri riešení tohto problému.

Reklamácia tovaru:

Na náš tovar poskytujeme záručnú dobu 24 mesiacov. Záručná lehota začína plynúť dňom prevzatia tovaru a záruka sa vzťahuje na vady tovaru, ktoré sa prejavia v záručnej lehote. Záruku vám nebudeme môcť uznať v týchto prípadoch:

- Ak ste tovar používal/i na iný ako určený účel

- Úprava a zásahy do štruktúry výrobku
- Bežným opotrebovaním
- Údržba v rozpore s návodom
- Zanedbanie starostlivosti o výrobok
- Pri mechanickom poškodení vzniknutým neopatrnou manipuláciou

Naše výrobky sú **vynikajúcej kvality** a dúfame, že s nimi budete plne spokojný/á! V prípade výskytu ojedinelých výrobných alebo iných väd nás neváhajte kontaktovať. Radi si s vami dohodneme spôsob nápravy.

Podmienky výmeny a vrátenia tovaru

Pri výmene alebo vrátení nepoužitého tovaru je nutné dodržať tieto podmienky:

- Tovar musí byť nepoškodený
 - Tovar nesmie byť použitý
 - Tovar musí byť kompletný
 - Tovar nesmie byť odobraná ceduľka
 - Spoločne s tovarom dodajte správne vyplnený reklamačný formulár.
- **Na Tovar, ktorý nám zašlete nesmie byť vystavená žiadna dobierková suma !**

Pri reklamácií dbajte na tieto skutočnosti:

- Vady musia byť uplatnené u predávajúceho bez zbytočného odkladu podľa § 599 zákona 40/1964 Zb. v znení zákona č 285/2009 Zb.
- Záruka sa nevzťahuje na opotrebenie veci spôsobené jej obvyklým užívaním podľa § 619 zákona 40/1964 Zb. v znení zákona č 285/2009 Zb.
- Reklamovaný tovar nesmie byť **silne znečistený, plesnivý, mokrý, silne zapáchajúci** a to podľa dikcie zákona č.258/2000 O ochrane verejného zdravia. Takýto tovar sa nebude brať do reklamačného konania.
- Za reklamáciu sa nepovažujú mechanické zásahy do tovaru.
- Údržba tovaru musí prebiehať v súlade so štítkom na danom produkte (čistiace, žehliace a sušiacie postupy alebo zákazy).

Tovar sa musí používať v súlade s účelom použitia:

- outdoorová obuv nesmie byť používaná na športové účely - futbal, tenis a halové športy
- **obuv nesmie byť praná v práčke**
- tašky nesmú byť preťažované a musí byť zabránené odieraniu pri nosení o ostré predmety (spony, pracky na opasku, kovové ozdoby na oblečení atď.)

Adresa na ktorú nám môžete zaslať tvoju reklamáciu alebo výmenu tovaru:

BB bella s.r.o.

Račianska 69/B 831 02 Bratislava

Ako postupovať?

Odporúčaný postup pri reklamácií, výmene alebo vrátení tovaru:

- Pri reklamácií, výmene alebo vrátení tovaru pripojte k tovaru vyplnený reklamačný formulár, ktorý nájdete v tejto sekcii vyššie.
- Vo formulári stručne popíšte vadu tovaru, v prípade, že sa jedná o nepoužitý tovar a vraciate tovar podľa zákona do 14 dní od doručenia zásielky, stačí uviesť len číslo účtu alebo názov produktu, o ktorý máte záujem namiesto pôvodne objednaného tovaru.
- Tovar spolu s vyplneným reklamačným formulárom zašlite ako **bežnú poistenú zásielku bez dobierky na adresu :**

BB bella s.r.o.

Račianska 69/B 831 02 Bratislava

- Náklady spojené so zaslaním tovaru späť hradíte ako náš zákazník Vy, v prípade uznanej reklamácie vám ako zákazníkovi bude kompenzované poštovné v plnej výške.
- O obdržaní vráteného alebo reklamovaného tovaru vás budeme informovať prostredníctvom emailu.
- O vybavení reklamácie rozhoduje predávajúci (čiže my) na základe odborného posúdenia (súdny znalcom). Maximálne do 30-tich dní od obdržania reklamovaného tovaru vás budeme informovať o spôsobe vybavenia reklamácie prostredníctvom emailu.

Reklamačný poriadok

(zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)

1.1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v mieste sídla predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný vyplniť reklamačný formulár. Kupujúci je povinný dodať reklamovaný tovar spolu s príslušenstvom, dokumentáciou tovaru, dodacím listom, záručným listom, dokladom o zaplatení, kópiu faktúry alebo kópiu dokladu o kúpe.

1.2. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- nepredložením tovaru spolu s príslušenstvom, dokumentáciou tovaru, dodacím listom, záručným listom, dokladom o zaplatení, kópiu faktúry alebo kópiu dokladu o kúpe,
- neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
- uplynutím záručnej doby tovaru,
- mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
- neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike,
- poškodením tovaru neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- poškodením tovaru náhodnou skazou alebo náhodným zhoršením,
- neodborným zásahom, zásahom do tovaru inou než oprávnenou osobou, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.

1.3. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa bodov 7.5., 7.6. a 7.7. VOP, na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu 1.10. VOP ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

1.4. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od prevzatia tovaru, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

1.5. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od prevzatia tovaru a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar 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 kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu 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.

1.6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 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.

1.7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

1.8. Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

1.9. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/199 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení zákona č. 451/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov.

Odstúpenie od kúpnej zmluvy

2.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob tovaru, nedostupnosti tovaru, z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej VOP alebo v kúpnej cene uvedenej v obchode. Predávajúci môže u kupujúceho uplatniť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy v listinnej podobe alebo formou e-mailovej správy. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy má predávajúci aj v prípade, ak prijme od kupujúceho preddavok podľa bodu 2.4. VOP, časť ceny alebo celú cenu za tovar. Uplatnením práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy u kupujúceho sa kúpna zmluva zrušuje od začiatku. Predávajúci vráti kupujúcemu zaplatený preddavok podľa bodu 2.4. VOP, časť ceny alebo celú cenu za tovar najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy u kupujúceho.

2.2. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru") a to do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Uplatnením práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy u predávajúceho sa kúpna zmluva zrušuje od začiatku a súčasne aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou, od ktorej kupujúci odstúpil. Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

2.3. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je

- a) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,
- b) 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,
- c) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

2.4. Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy v listinnej podobe, formou e-mailovej správy alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy zaslaného na adresu predávajúceho: **BB bella s.r.o., Račianska 69/B 831 02 Bratislava** (ďalej len "oznámenie o odstúpení od zmluvy").

2.5. Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty bližšie špecifikovanej v bode 3.2. VOP.

2.6. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentáciou tovaru, dodacím listom, záručným listom, dokladom o zaplatení, kópiu faktúry alebo kópiu dokladu o kúpe a v originálnom obale späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

2.7. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.

2.8. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky preukázateľné platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najmä kúpnu cenu, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

2.9. Predávajúci vráti kupujúcemu preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, ak kupujúci neuviedol iný spôsob platby v oznámení o odstúpení od zmluvy, bez účtovania žiadnych ďalších poplatkov.

2.10. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu spotrebiteľovi preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

2.11. Pri odstúpení od kúpnej zmluvy a vrátení tovaru kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, najmä používaním tovaru, poškodením tovaru, zničením tovaru a stratou tovaru.

2.12. Ak kupujúci nesplní niektorú z povinností uvedených v bodoch 3.2. a 3.4. VOP, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP kupujúcemu a zároveň mu vzniká nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.