**Reklamační řád**

Luxury Eyewear SK, s.r.o., se sídlem Pri Suchom mlyne 3900/31, 811 04

Bratislava - městská část Staré mesto

Provozovna: Pribinova 8, 811 09 Bratislava - městská část Staré mesto

Tel. kontakt:........................

Email:.............................

**Úvodní ustanovení.**

1.Provozovatelem (prodávajícím) v internetovém a kamenném obchodě DUOS je obchodní společnost Luxury Eyewear SK, sro, se sídlem Pri Suchom mlyne 3900/31, 811 04 Bratislava - městská část Staré mesto, IČO: 50 322 729, zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, v oddíle: Sro, ve vložce číslo 111454 / B.

2. Objednatelem (kupujícím) v internetovém a kamenném obchodě DUOS je každá fyzická nebo právnická osoba, která odešle elektronický formulář s objednávkou zboží (produktu/ ů).

3. Tento Reklamační řád upravuje právní vztahy mezi provozovatelem a objednatelem, při vyřizování reklamací, týkajících se správnosti a kvality zboží a služeb poskytovaných provozovatelem.

4. Reklamací pro účely tohoto reklamačního řádu se rozumí objednatelem uplatněné právo z odpovědnosti za vady zboží nebo služeb poskytovaných objednatelem, kterým se požaduje určitá náprava nebo náhrada za vadné plnění, resp. neplnění předmětu smlouvy.

5. Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla řádně užívat jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

6. Pokud jde o jiné neodstranitelné vady, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci. Pokud má věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

7. Ve smyslu tohoto reklamačního řádu, může oprávněná osoba uplatnit reklamaci osobně, písemně, nebo elektronickou poštou ve lhůtě 24 měsíců od koupě zboží.

8. Z uplatněné reklamace musí být zřejmé zejména:

• označení kupujícího (jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu),

• předmět reklamace, případně čeho se kupující domáhá,

• označení prodávajícího,

• datum podání reklamace,

• podpis kupujícího

**Lhůty**

1. Lhůta pro vyřízení reklamace je nejvýše 30 dnů ode dne uplatněné reklamace. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o vyřízení reklamace. Pokud je reklamace uplatněna prostřednictvím prostředků dálkové komunikace, prodávající je povinen potvrzení o uplatnění reklamace doručit kupujícímu ihned; pokud není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejpozději však spolu s dokladem o vyřízení reklamace; potvrzení o uplatnění reklamace se nemusí doručovat, pokud má kupující možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

2. Uplatněním reklamace se rozumí den uplatnění reklamace kupujícím. Za den uplatnění reklamace se považuje:

• při poštovních zásilkách - den doručení reklamace na adresu sídla prodávajícího,

• při osobním doručení - datum na kopii reklamace, kterým potvrdí prodávající uplatnění reklamace,

• při doručení elektronickou poštou - den doručení elektronické poštovní zprávy na adresu elektronické pošty prodávajícího.

3. Pokud si kupující uplatní reklamaci, prodávající nebo jím pověřený zaměstnanec nebo určená osoba je povinen poučit kupujícího o jeho právech podle obecného předpisu, na základě rozhodnutí kupujícího, které z těchto práv kupující uplatňuje, je povinen určit způsob vyřízení reklamace, a to ihned, ve složitých případech nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace, v odůvodněných případech, zejména pokud se vyžaduje složité technické zhodnocení stavu výrobku nebo služby, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyřídit i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu výrobku za nový výrobek.

4. Pokud kupující reklamaci výrobku uplatnil během prvních 12 měsíců od koupě, může prodávající vyřídit reklamaci zamítnutím pouze na základě odborného posouzení; bez ohledu na výsledek odborného posouzení nelze od kupujícího vyžadovat úhradu nákladů na odborné posouzení ani jiné náklady spojené s odborným posouzením. Prodávající je povinen poskytnout kupujícímu kopii odborného posouzení odůvodňujícího zamítnutí reklamace nejpozději do 14 dnů ode dne vyřízení reklamace.

5. Pokud kupující reklamaci výrobku uplatnil po 12 měsících od koupě a prodávající ji zamítl, osoba, která reklamaci vyřídila, je povinna v dokladu o vyřízení reklamace uvést, komu může kupující zaslat výrobek na odborné posouzení. Pokud je výrobek zaslán na odborné posouzení určené osobě, náklady odborného posouzení, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese prodávající bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Pokud kupující odborným posouzením prokáže zodpovědnost prodávajícího za vadu, může reklamaci uplatnit znovu; během provádění odborného posouzení záruční doba neběží. Prodávající je povinen kupujícímu uhradit do 14 dnů ode dne znovu uplatnění reklamace veškeré náklady vynaložené na odborné posouzení, jakož i všechny s tím související účelně vynaložené náklady. Znovu uplatněnou reklamaci nelze zamítnout.

6. Kupující má právo obrátit se na prodávajícího s žádostí o nápravu, pokud není spokojen se způsobem, jakým prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že došlo k porušení jeho práv.

**Alternativní řešení sporu**

1. Spotřebitel má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení sporu (dále jen "návrh") subjektu alternativního řešení sporů jestliže prodávající na žádost odpověděl zamítavě, případně na ni neodpověděl do 30 dnů ode dne jejího odeslání.

2. Návrh podává kupující na příslušný orgán řešení alternativních sporů. Orgánům alternativního řešení sporů jsou Úřad pro regulaci síťových odvětí, Úřad pro regulaci elektronických komunikací a poštovních služeb a Slovenská obchodní inspekce. Takový návrh lze podat v listinné podobě, elektronické formě nebo ústně prostřednictvím protokolu. Návrh má obsahovat jméno a příjmení spotřebitele, jeho adresu, elektronický kontakt, telefonický kontakt, přesné označení prodávajícího, úplný srozumitelný popis rozhodujících skutečností, označení čeho se spotřebitel domáhá, datum kdy se spotřebitel obrátil na prodávajícího s žádostí o nápravu včetně dokladů souvisejících se sporem.

3. Alternativní řešení sporu začíná dnem doručení úplného návrhu subjektu alternativního řešení sporů, subjekt sdělí oběma stranám zahájení alternativního řešení sporu. Strany sporu jsou povinny spolupracovat se subjektem alternativního řešení sporů. Bližší postup alternativního řešení sporů upravuje Zákon č. 391/2015 Sb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně některých zákonů.

**Závěr**

Ostatní právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím výslovně neupravené tímto Reklamačním řádem se budou řídit příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů platných na území Slovenské republiky.

**POUČENÍ O UPLATNĚNÍ PRÁVA SPOTŘEBITELŮ NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

**1. Právo na odstoupení od smlouvy**

Máte právo odstoupit od této smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne po 14 dnech ode dne, kdy Vy nebo Vámi určená třetí osoba s výjimkou dopravce převezme zboží

Při uplatnění práva na odstoupení od smlouvy nás informujte o svém rozhodnutí odstoupit od této smlouvy jednoznačným prohlášením (například dopisem zaslaným poštou, faxem nebo e-mailem) na adrese .................. ......................, tel .: ........................ ..... nebo email: ..............................

Pro tento účel můžete použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který jsme Vám zaslali. Pokud máte zájem, můžete vyplnit a zaslat vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy nebo jakékoliv jiné jednoznačné prohlášení o odstoupení od smlouvy i elektronicky prostřednictvím naší internetové stránky [www.duos.sk](http://www.duos.sk/). Pokud využijete tuto možnost, přijetí odstoupení od smlouvy Vám neprodleně potvrdíme na trvalém nosiči (například e-mailem). "

Lhůta pro odstoupení od smlouvy je zachována, pokud zašlete oznámení o uplatnění práva na odstoupení od smlouvy před tím, než uplyne lhůta pro odstoupení od smlouvy.

**2. Důsledky odstoupení od smlouvy**

Po odstoupení od smlouvy Vám vrátíme všechny platby, které jste uhradili v souvislosti s uzavřením smlouvy, zejména kupní cenu včetně nákladů na doručení zboží k Vám. To se nevztahuje na dodatečné náklady, pokud jste si zvolili jiný druh doručení, jako je nejlevnější běžný způsob doručení, který nabízíme. Platby Vám budou vráceny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám bude doručeno Vaše oznámení o odstoupení od této smlouvy. Jejich úhrada bude provedena stejným způsobem, jaký jste použili při Vaší platbě, pokud jste výslovně nesouhlasili s jiným způsobem platby, a to bez účtování jakýchkoliv dalších poplatků.

Odpovídáte pouze za případné snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s ním jiným způsobem, než jaký je potřebný ke zjištění povahy, vlastností a funkčnosti zboží.

Zašlete nám zboží zpět nebo ho přineste na naši adresu nejpozději do 14 dnů ode dne uplatnění práva na odstoupení od smlouvy. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud zboží odešlete zpět před uplynutím 14 denní lhůty.

Přímé náklady na vrácení zboží ponesete Vy.

Platba za zakoupené zboží Vám bude uhrazena až po doručení vráceného zboží zpět na naši adresu nebo po předložení dokladu prokazujícího zaslání zboží zpět podle toho, co nastane dříve.

**VZOROVÝ FORMULÁŘ NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

(Vyplňte a zašlete tento formulář pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Příjemce: Luxury Eyewear SK, s.r.o., se sídlem Pri Suchom mlyne 3900/31, 811 04 Bratislava - městská část Staré mesto, IČO: 50 322 729.

Tímto oznamuji / oznamujeme \*, že odstupuji / odstupujeme \* od smlouvy na toto zboží / od smlouvy o poskytnutí této služby \*:

................................................................................................................................................

Datum objednání/datum obdržení\*

................................................................................................................................................

Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů\*

................................................................................................................................................

Adresa spotřebitele/spotřebitelů\*

................................................................................................................................................

Podpis spotřebitele/spotřebitelů\* (pouze, pokud je tento formulář zasílám v listinné podobě)

................................................................................................................................................

Datum ......................................

\* Nehodící se škrtněte.