

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenie

Štátna vedecká knižnica v Prešove, IČO: 00164682, so sídlom Hlavná 99, 081 89 Prešove (ďalej len „**ŠVK**“), zastúpená štatutárom Mgr. Valériou Zavadskou vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a 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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov tento reklamačný poriadok, ktorý zabezpečuje jednotný a rýchly postup vybavovania reklamácií väd tovaru zakúpeného kupujúcim, ktorý je ponúkaný spotrebiteľom cez eshop ŠVK.

2. Všeobecné ustanovenia

1. ŠVK zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar (knižná publikácia z edičnej činnosti ŠVK) pri jeho prevzatí kupujúcim.
2. Záručná doba pri tovare, ktorý nie je potravinou, je 24 mesiacov.
3. Na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady slúži doklad o kúpe vystavený ŠVK a odovzdaný kupujúcemu.
4. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručovaný kupujúcemu poštou, začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od poštového doručovateľa.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru, ktoré nesúvisia s obsahovou stránkou tovaru - knižnej publikácie.
2. Tovar zakúpený cez eshop je kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese: **Štátna vedecká knižnica v Prešove** Hlavná 99, 081 89 Prešov (ďalej len „**reklamačná adresa**“) alebo osobne v sídle ŠVK.
3. Spolu s reklamovaným tovarom je kupujúci povinný ŠVK odoslať, príp. odovzdať tiež doklad o kúpe reklamovaného tovaru (ďalej spolu ako „**príslušné doklady**“) a popísať dôvod reklamácie. V popise dôvodu reklamácie je kupujúci povinný určiť a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva, ktoré si voči ŠVK zo zodpovednosti za vady uplatňuje, uviesť číslo účtu na účely prípadného vrátenia platby, e-mailovú adresu, alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie so ŠVK a príp. tiež telefonický kontakt.
4. V prípade reklamácie realizovanej poštou Vám odporúčame zasielať tovar spolu s príslušnými dokladmi na reklamačnú adresu **ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“**. Dobierku nepreberáme a náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci. Reklamovaný tovar zasiela kupujúci ŠVK na vlastné náklady a nebezpečenstvo.
5. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa vyššie uvedeným spôsobom neuplatnili v záručnej dobe.
6. Kupujúci môže reklamovať iba tovar, ktorý je považovaný za vadný v zmysle čl. III. odst. 1. Kupujúci nemá nárok na vrátenie alebo výmenu tovaru, ktorý je bez väd. Je povinný skontrolovať si tovar bezprostredne po obdržaní zásielky.

4. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady

1. Predávajúci je povinný vadný tovar bez zbytočného odkladu vymeniť za tovar bez väd najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového tovaru.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania výmenou tovaru.

2. O prijatí reklamácie je ŠVK povinná vydať kupujúcemu potvrdenie. Potvrdenie o prijatí reklamácie je kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
3. O vybavení reklamácie je ŠVK povinná vydať kupujúcemu písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie je kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.

6. Záverečné ustanovenia

1. Na právne vzťahy upravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky. Tento reklamačný poriadok vzťahuje len na vzťahy, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky zmluvy dohodnuté a uzavreté výlučne prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti zmluvných strán využitím webového sídla.
3. ŠVK si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovej stránke www.svkpo.sk.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.07.2020.