Reklamačný poriadok internetového obchodu

www.lanora.sk

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zmluvných strán pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady tovaru (reklamácie) zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.lanora.sk (ďalej len „Predávajúci“) Kupujúcim.

1.2. Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok (VOP) Predávajúceho.

1.3. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

1.4. Identifikačné údaje Predávajúceho a adresa na uplatnenie reklamácie / zaslanie tovaru:

Obchodné meno / Meno a priezvisko: Solertia s.r.o

Sídlo / Miesto podnikania: Trieda KVP 1C, 040 23 Košice - mestská časť Sídlisko KVP

IČO: 57 653 291

E-mail pre reklamácie: obchod@lanora.sk

Telefónne číslo: +421907 725 755

2. Právny rámec

2.1. Zodpovednosť za vady tovaru voči Kupujúcemu, ktorý je Spotrebiteľom (fyzická osoba nekonajúca v rámci svojej podnikateľskej činnosti), sa spravuje príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

2.2. Právne vzťahy pri uplatnení vád medzi Predávajúcim a Kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom (napr. podnikateľ konajúci v rámci svojej podnikateľskej činnosti), sa riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

3. Akosť, množstvo a špecifiká textilného tovaru (vlna a priadza)

3.1. Predávajúci zodpovedá za to, že predaný tovar je v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami na akosť a množstvo:

3.1.1. zodpovedá opisu, druhu, množstvu, hmotnosti, metráži a kvalite vymedzenej v kúpnej zmluve a popise produktu,

3.1.2. je vhodný na bežný účel, na ktorý sa tovar tohto druhu používa (pletenie, háčkovanie, textilná tvorba).

3.2. Kupujúci berie na vedomie osobitosti tovaru z textilných materiálov, priadzí a prírodných vlákien:

a) Farebné odchýlky (šarže / výrobné dávky): Jednotlivé výrobné šarže (dyelot / kúpeľ farbenia) môžu vykazovať jemné odchýlky v odtieni farby. Tieto rozdiely medzi odlišnými výrobnými šaržami nie sú vadou tovaru. Predávajúci odporúča zakúpiť dostatočné množstvo priadze rovnakej šarže na celý plánovaný projekt.

b) Zobrazenie farieb: Mierne farebné odchýlky medzi skutočnou farbou priadze a jej vyobrazením na monitore/displeji Kupujúceho môžu byť spôsobené individuálnym nastavením zobrazovacieho zariadenia a nepredstavujú vadu tovaru.

c) Uzlíky vo vnútri klbka: Výrobnou normou producentov priadzí je povolený výskyt obmedzeného počtu technologických uzlíkov v klbku (spravidla maximálne 1–3 uzlíky v závislosti od dĺžky návinu), čo sa nepovažuje za vadu materiálu.

d) Hmotnosť a vlhkosť: Textilné a prírodné materiály (najmä vlna, bavlna, ľan) prirodzene prijímajú a uvoľňujú vzdušnú vlhkosť, čo môže spôsobiť mierne tolerované odchýlky v hmotnosti klbka.

3.3. Vadou tovaru nie je opotrebovanie spôsobené bežným používaním alebo vady spôsobené:

- nedodržaním odporúčaných symbolov a pokynov na údržbu uvedených na páske klbka (napr. pranie pri vyššej teplote, použitie nevhodného pracieho prostriedku, sušenie v sušičke, bielenie),

- nesprávnym zaobchádzaním, mechanickým poškodením, nevhodným skladovaním (napr. v priestoroch so zvýšenou vlhkosťou alebo škodcami – mole).

4. Zodpovednosť za vady a záručná doba

4.1. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru (24 mesiacov).

4.2. Pri použitom tovare (ak je taký tovar v ponuke) je doba zodpovednosti za vady 12 mesiacov od dodania veci.

4.3. Dôkazné bremeno: Ak sa vada prejaví do uplynutia dvoch rokov od dodania tovaru, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase dodania, ibaže sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

5. Postup pri uplatnení reklamácie (vytknutie vady)

5.1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu:

- zaslaním e-mailu na adresu: obchod@lanora.sk, alebo písomne na poštovú adresu Predávajúceho spolu s reklamovaným tovarom.

5.2. Kupujúci v oznámení uvedie:

- číslo objednávky / faktúry,

- presný popis zistenej vady (odporúča sa priložiť fotografie),

- zvolený spôsob odstránenia vady podľa bodu 6 tohto poriadku.

5.3. Kupujúci zašle reklamovaný tovar na adresu Predávajúceho. Tovar nezasielajte na dobierku (zásielky na dobierku nebudú prevzaté). Tovar by mal byť bezpečne zabalený, aby sa predišlo jeho znečisteniu či poškodeniu počas prepravy.

5.4. Predávajúci poskytne Kupujúcemu bezodkladne po vytknutí vady písomné potvrdenie o vytknutí vady (e-mailom). V potvrdení Predávajúci uvedie primeranú lehotu, v ktorej vadu posúdi a odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, pokiaľ dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.

5.5. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu.

6. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady

6.1. Odstránenie vady (oprava alebo výmena):

6.1.1. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru (vzhľadom na povahu priadze a galantérie ide spravidla o výmenu za bezchybný kus z rovnakej šarže, ak je k dispozícii).

6.1.2. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob, ktorý nie je možný (napr. tovar rovnakej šarže už nie je skladom) alebo ktorý by Predávajúcemu spôsobil neprimerané náklady.

6.1.3. Predávajúci odstráni vadu bezplatne, v primeranej lehote a na vlastné náklady.

6.2. Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy:

Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), ak:

- Predávajúci tovar neopravil ani nevymenil,

- oprava ani výmena nie sú možné (napr. tovar sa už nevyrába),

- vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy,

- Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez závažných ťažkostí pre Kupujúceho.

6.3. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.

7. Vrátenie platieb pri odstúpení od zmluvy

7.1. V prípade odstúpenia od zmluvy Predávajúci vráti Kupujúcemu uhradenú kúpnu cenu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru alebo preukázania jeho zaslania späť.

7.2. Úhrada bude vykonaná rovnakým platobným spôsobom, aký použil Kupujúci, pokiaľ sa strany nedohodnú inak, a to bez akýchkoľvek ďalších poplatkov.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 10.10.2026

8.2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku. Na reklamácie sa vzťahuje znenie platné v čase uzavretia kúpnej zmluvy.