# Reklamačný poriadok

Tangreto s. r. o., Žabotova 3206/4, 81104 Bratislava, IČO 47907371 · platný a účinný od 10. 11. 2026

## 1. Úvod

Reklamačný poriadok upravuje zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru kúpeného v internetovom obchode eshop.tangreto.com a postup pri jej uplatnení (reklamácii). Vzťahy so spotrebiteľom sa riadia najmä Občianskym zákonníkom (§ 612 a nasl.) a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

## 2. Zodpovednosť za vady

2.1 Predávajúci zodpovedá za to, že tovar pri prevzatí nemá vady – má dohodnuté a obvyklé vlastnosti, zodpovedá popisu, je kompletný a vhodný na účel, na ktorý sa obvykle používa.

2.2 Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré má tovar pri prevzatí a ktoré sa prejavia do **24 mesiacov** od prevzatia. Ak sa vada prejaví do jedného roka od prevzatia, predpokladá sa, že ju tovar mal už pri prevzatí, ak sa nepreukáže opak.

2.3 Zodpovednosť sa nevzťahuje na bežné opotrebenie (napr. odretie, žmolkovanie, vyblednutie vplyvom slnka a soľnej vody pri bežnom používaní), poškodenie nesprávnym používaním, praním alebo skladovaním v rozpore s návodom (etiketou), mechanické poškodenie a vady, o ktorých kupujúci pri kúpe vedel (napr. tovar predaný so zľavou pre uvedenú vadu).

2.4 Pri kupujúcom – podnikateľovi sa zodpovednosť za vady riadi Obchodným zákonníkom; záručná doba je 12 mesiacov, ak nie je dohodnuté inak.

## 3. Ako reklamovať

3.1 Vadu oznámte bez zbytočného odkladu po jej zistení e-mailom na **hrivnak@tangreto.com** – uveďte číslo objednávky alebo faktúry, tovar, popis vady (ideálne s fotografiou) a aké právo uplatňujete (bod 4).

3.2 Tovar doručte predávajúcemu na adresu Žabotova 3206/4, 81104 Bratislava – osobne po dohode (aj na mieste osobného odberu: Žabotova 4, Bratislava) alebo poštou / kuriérom. Tovar by mal byť čistý (z hygienických dôvodov vypraný podľa etikety). Zásielky na dobierku nepreberáme.

3.3 Predávajúci kupujúcemu bezodkladne vydá **písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie** (e-mailom), v ktorom uvedie dátum uplatnenia, reklamovaný tovar, popis vady a lehotu na jej odstránenie.

## 4. Práva kupujúceho – spotrebiteľa

4.1 Ak má tovar vadu, spotrebiteľ môže požadovať jej **odstránenie opravou alebo výmenou** tovaru za nový. Predávajúci môže namiesto zvoleného spôsobu vykonať druhý, ak by zvolený spôsob bol nemožný alebo v porovnaní s druhým neprimerane nákladný.

4.2 Spotrebiteľ má právo na **primeranú zľavu** z ceny alebo môže **odstúpiť od zmluvy** (vrátenie peňazí), ak predávajúci vadu neodstránil alebo odmietol odstrániť, ak sa vada prejaví opakovane, ak je vada podstatná, alebo ak predávajúci vadu neodstránil v lehote podľa bodu 5. Od zmluvy nemožno odstúpiť pre nevýznamnú vadu.

## 5. Lehota na vybavenie

5.1 Predávajúci odstráni vadu (vybaví reklamáciu) v primeranej lehote, najneskôr do **30 dní** odo dňa jej uplatnenia, ak dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívny dôvod, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

5.2 O vybavení reklamácie predávajúci kupujúceho informuje e-mailom a vydá doklad o spôsobe a dátume vybavenia. Opravený alebo vymenený tovar si kupujúci prevezme osobne alebo mu ho predávajúci na svoje náklady pošle.

5.3 Náklady spojené s oprávnenou reklamáciou (vrátane primeraných nákladov na doručenie tovaru predávajúcemu) znáša predávajúci. Pri vrátení peňazí ich predávajúci vráti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní, prevodom na účet kupujúceho.

5.4 Ak reklamácia nie je oprávnená (napr. ide o opotrebenie), predávajúci to kupujúcemu písomne zdôvodní a tovar mu vráti.

## 6. Riešenie sporov

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže sa obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom). Ak predávajúci odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať

návrh na alternatívne riešenie sporu Slovenskej obchodnej inšpekcii (www.soi.sk) alebo inému subjektu zapísanému v zozname Ministerstva hospodárstva SR. Dozor vykonáva Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava 27.