

Reklamačný poriadok

Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v okamihu jeho prevzatia Kupujúcim a následne počas zákonom stanovenej záručnej doby, bez väd. Predávajúci najmä zodpovedá za to, že tovar má v čase jeho prevzatia Kupujúcim a následne počas záručnej doby akosť a vlastnosti, ktoré si zmluvné strany dohodli, prípadne ak takéto dojednanie chýba, akosť a vlastnosti, ktoré Predávajúci opísal alebo ktoré Kupujúci očakával vzhľadom na povahu tovaru, ako aj vzhľadom na účel, ktorý pre jeho použitie Predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar rovnakého druhu bežne používa, že tovar je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a že tento tovar vyhovuje požiadavkám všeobecne záväzných právnych predpisov. V opačnom prípade má tovar vady.

Kupujúci je oprávnený uplatniť nároky zo zodpovednosti za vady tovaru počas zákonom stanovenej doby, ktorá je 24 mesiacov od prevzatia tovaru, s výnimkou potravín. V prípade potravín, ktoré sa rýchlo kazia, si Kupujúci musí uplatniť reklamáciu najneskôr v deň nasledujúci po kúpe. Pri ostatných potravinách, kde je uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, je záručná doba platná do tohto dátumu, najviac však po dobu 24 mesiacov od prevzatia tovaru.

Kupujúcemu sa odporúča tovar okamžite po jeho prevzatí prezrieť a presvedčiť sa o jeho kvalite, vlastnostiach a množstve.

Ak tovar nemá vlastnosti uvedené v prvom odseku tohto článku obchodných podmienok, pričom vadu je možné odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať tiež výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

Ak Kupujúci neuplatní právo na dodanie nového tovaru bez väd, na výmenu jeho súčasti alebo na opravu tovaru, ani neodstúpi od kúpnej zmluvy, môže

požadovať primeranú zľavu. Kupujúci má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že ide o neodstrániteľnú vadu.

Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý tovar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má Kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Nároky zo zodpovednosti za vady môže Kupujúci uplatniť u Predávajúceho nasledovnými spôsobmi:

Zaslaním reklamácie Predávajúcemu na adresu: Pstruša 339, 962 02 Vígľaš, alebo zaslaním reklamácie na e-mailovú adresu Predávajúceho. Spolu s popisom vady Kupujúci Predávajúcemu oznámi, aký nárok si zvolil a pošle aktuálnu fotografiu vadných produktov. Svoju voľbu nie je oprávnený bez súhlasu Predávajúceho dodatočne meniť. To neplatí, ak Kupujúci žiadal opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná.

Tovar odovzdaný na reklamáciu by mal byť z hygienických dôvodov čistý, v opačnom prípade môže Predávajúci reklamáciu odôvodnene zamietnuť.

Predávajúci namiesto záručného listu vystavuje doklad o kúpe tovaru.

Predávajúci Kupujúcemu na jeho žiadosť vydá písomné potvrdenie o povinnostiach z vadného plnenia v rozsahu stanovenom zákonom.

Predávajúci Kupujúcemu písomne potvrdí, kedy došlo k uplatneniu nároku Kupujúceho, ako aj vykonanie opravy a dobu jej trvania, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie Kupujúci požaduje. Po vybavení reklamácie Predávajúci Kupujúcemu písomne potvrdí dátum a spôsob vybavenia reklamácie, prípadne vystaví potvrdenie o vykonaní opravy a čase jej trvania alebo písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní a v prípade, kedy posúdenie vady vyžaduje technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodnú na dlhšej lehote.

Náklady na doručenie reklamovaného tovaru Predávajúcemu Predávajúci Kupujúcemu preplatí v prípade, že reklamácia bude vyhodnotená ako oprávnená.

V prípade, že bude reklamácia vybavená dodaním nového tovaru, dochádza okamihom dodania nového tovaru Kupujúcemu k prevodu vlastníckeho práva k

vadnému tovaru na Predávajúceho. V prípade, že reklamácia bude vybavená poskytnutím primeranej zľavy Kupujúcemu alebo Kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, Predávajúci mu vráti príslušné peňažné prostriedky prevodom na bankový účet Kupujúceho.

Na darčeky a ďalšie bezplatne poskytnuté plnenia, ktoré sú poskytované úplne zadarmo, nie je možné uplatňovať akékoľvek nároky Kupujúceho vyplývajúce zo zodpovednosti za vady. Predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola medzi zmluvnými stranami dojednaná nižšia cena tovaru.

Kupujúci v postavení spotrebiteľa má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Ak Predávajúci na žiadosť Kupujúceho odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“). Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce z kúpnej zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim, a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, ktorým je aj Slovenská obchodná inšpekcia, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona. Ďalšie subjekty ARS sú uvedené v zozname na stránkach <http://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Subjekt ARS môže od Kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má Kupujúci. Okrem ARS má Kupujúci právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main>.

Predávajúci týmto upozorňuje, že Kupujúci sa môže obracať na nasledovné orgány dozoru:

Vo veciach ochrany spotrebiteľa

Slovenská obchodná inšpekcia – Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj,
Dolná 179/46, 974 01 Banská Bystrica

Vo veciach týkajúcich sa ochrany verejného zdravia a kvality potravín

Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky, Botanická 17, 842
13 Bratislava

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky, Trnavská cesta 52, 826 45
Bratislava

Vo veciach ochrany osobných údajov

Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 4826/12, 820 07 Bratislava

V prípade akýchkoľvek problémov nás kontaktujte na predajna@mdvor.sk

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 29. novembra 2020.