

Reklamačný poriadok

Obchodná spoločnosť

MANIA International s.r.o.

So sídlom 93401 Levice, Pri Podlužianke 3
IČO: 36 521 353 , OR OS Nitra: Odd: Sro, vl.č. 10356/N

v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. v platnom znení – Občiansky Zákonník a zákonom č. 250/07 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vydáva tento reklamačný poriadok :

1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií tovaru , zakúpeného konečným spotrebiteľom (ďalej aj iba „kupujúci“ alebo „klient“) v maloobchodných jednotkách (kamenných predajniach) prevádzkovaných obchodnou spoločnosťou MANIA International s.r.o. (ďalej aj iba „predávajúci “ v príslušnom gramatickom tvare). Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim sa tento reklamačný poriadok stáva súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi predávajúcim a kupujúcim . Kupujúci súhlasí so znením reklamačného poriadku uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho .

2. Všeobecné ustanovenia

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri jej prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Vlastnícke právo ku kúpenej veci prechádza na kupujúceho okamihom zaplatenia kúpnej ceny danej veci . Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia veci .

3. Oprávnenosť reklamácie

Za neoprávnenú sa považuje reklamácia :

- ktorou klient reklamuje vady ,ktoré sa týkajú tovaru , ktorý nebol zakúpený u predávajúceho
- ak reklamované vady sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi, dobrými mravmi alebo týmto reklamačným poriadkom
- ak reklamácia nebola podaná spôsobom upraveným týmto reklamačným poriadkom, neobsahuje požadované náležitosti alebo k nej neboli priložené tie doklady, ktoré sú uvedené v bode 4 tohto reklamačného poriadku
- ak skutočnosť , ktoré klient vo svojej reklamácií uvádza, sa nezakladajú na pravde alebo ak je takáto reklamácia podaná po plynutí lehoty na podanie reklamácie.

4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú v Sídle predávajúceho, v prevádzke, v ktorej bol tovar zakúpený alebo v ktorejkoľvek inej prevádzkarni Predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky. Pri reklamovaní vady veci je kupujúci povinný predložiť reklamovaný tovar, doklad o jeho nákupe (t.j. pokladničný blok), záručný list (ak bol k predanej veci vydaný) a originálny obal výrobku (ak je to možné). Kupujúci je povinný oznámiť zistené nedostatky predávajúcemu písomne, v oznámení uvedie nedostatky (charakteristika, ako sa prejavujú) a musí uviesť nárok, ktorý u predávajúceho uplatňuje. Zamestnanec predávajúceho, ktorý reklamáciu prijal, vydá klientovi potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil (doklad o reklamácií), o spôsobe vybavenia reklamácie (o vykonaní opravy a dobe jej trvania), a to aj vtedy, ak reklamácií nevyhovie na mieste v celom jej rozsahu už pri jej podaní. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď, resp. bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, resp. bez zbytočného odkladu, musí sa doručiť najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručiť, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

5. Záručná doba

Záručná doba je 24 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsahom zákonom ustanovenej záruky. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak dôjde k výmene veci, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

6. Záručné podmienky

Záruka sa vzťahuje na všetky viditeľné aj skryté poškodenia tovaru, ktoré nie sú zlučiteľné s jeho funkčnosťou, úžitkovými vlastnosťami, t.j. na funkčné chyby .

Nevzťahuje sa na chyby vzniknuté:

- pôsobením nevhodných podmienok (prašnosť, vlhkosť , chemické pôsobenie, mechanické poškodenie, nesprávne uloženie)
- používaním v rozpore s obvyklým spôsobom využívania
- neodbornou manipuláciou, obsluhou a zanedbanou údržbou
- poškodením počas prepravy tovaru kupujúcim
- živlami (voda, oheň, blesk..)

Pri neoprávnenej reklamacii je predávajúci oprávnený vyúčtovať kupujúcemu všetky náklady spojené s konaním o uznaní reklamácie výrobcom (dodávateľom alebo servisom).

7. Lehoty na vybavenie reklamácie

Pokiaľ nejde o zložitý prípad vady predaného výrobku, predávajúci vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní, najneskôr však do 30 dní. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu písomný doklad v lehote najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Spôsob vybavenia reklamácie:

1. Odstrániteľné vady

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby vada bola bezplatne odstránená a predávajúci je povinný túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- Za odstrániteľné vady sa považujú vady tovaru, odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.
- V prípade, že predaná vec ešte nebola použitá, môže kupujúci požadovať výmenu tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady, to isté sa vzťahuje súčasti tovaru.
- Predávajúci má možnosť namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí zásadné ťažkosti. Predávajúci si vyhradzuje pre prípad, že rovnakým výrobkom nedisponuje, právo nahradiť v takom prípade vadný tovar za tovar s rovnakými parametrami a približne rovnakej ceny.
- Ak ide o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže vec pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu veci (výhrada predávajúceho uvedená v predchádzajúcom odseku platí v takom prípade rovnako), alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

2. Neodstrániteľné vady

- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
- Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno vec používať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny za tovar. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia veci, dĺžku používania veci a možnosti jej ďalšieho užívania.

8. Vybavenie reklamácie, alternatívne riešenie sporu .

Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia (v prípade zamietnutia reklamácie) alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci môže reklamáciu vybaviť spôsobom „odôvodnené zamietnutie“ iba na základe výsledku odborného posúdenia.

Ak je reklamácia uplatnená po uplynutí 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci ju môže vybaviť spôsobom „odôvodnené zamietnutie“ aj bez odborného posúdenia. V tomto prípade však je predávajúci (osoba, ktorá reklamáciu vybavila) povinná poskytnúť kupujúcemu informáciu o tom, kam môže výrobok poslať na odborné posúdenie .

V prípade nesúhlasu kupujúceho so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo domnelým porušením jeho práv, ten má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo, alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov na území SR je Slovenská obchodná inšpekcia a iné právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>). Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže kupujúci podať v listinnej alebo elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže kupujúci podať aj prostredníctvom platformy na úrovni Európskej únie. Elektronický formulár je dostupný vo všetkých úradných jazykoch EÚ a nájdete ho na nasledovnej webovej adrese: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

9. Tovar predávaný za nižšiu cenu

Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak vec predávaná za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

10. Záverečné ustanovenia

Pre tento reklamačný poriadok a všetky právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim platí právny poriadok Slovenskej republiky.

Reklamačný poriadok vstupuje do platnosti a účinnosti dňom 1. Augusta 2019 . Ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti pri vybavovaní reklamácií . Spoločnosť MANIA International s.r.o. si vyhradzuje právo zmeny tohto reklamačného poriadku pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho Zákonníka SR .

Levice, dňa 25.07.2019