

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti MSP MARTIŠ, s.r.o.

Reklamačný poriadok spoločnosti: MSP MARTIŠ, s.r.o., so sídlom: Okružná 1199/32 , 905 01 Senica , IČO: 45923833, DIČ:2023139954, IČ DPH:SK2023139954, zapísanú v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel:Sro , Vložka číslo: 26463/T

Tento reklamačný poriadok spoločnosti MSP MARTIŠ, s.r.o. tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok (ďalej aj „**VOP**“) spoločnosti MSP MARTIŠ, s.r.o. a platí vo vzťahu ku kupujúcemu, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov (ďalej len ako „**kupujúci**“).

Tento reklamačný poriadok vydáva spoločnosť MSP MARTIŠ, s.r.o. pre účely riadnej informovanosti kupujúcich o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie tovarov a/alebo služieb (ďalej aj „**vecí**“), dodaných predávajúcim kupujúcemu, v súlade s ustanovením § 18 a nasl. 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 (ďalej aj „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“) a príslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej aj „**Občiansky zákonník**“).

MSP MARTIŠ, s.r.o. zodpovedá kupujúcemu za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri veciach, ktoré podliehajú rýchlej skaze zodpovedá MSP MARTIŠ, s.r.o. len za vady, ktoré má vec pri prevzatí kupujúcim.

Kupujúci je povinný vec pri jej prevzatí skontrolovať a pri používaní veci dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie veci v záručnom liste alebo návode na používanie, je povinný tiež užívať a ošetrovať vec v súlade s jej prirodzenou životnosťou.

Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá MSP MARTIŠ, s.r.o. za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Kupujúci musí uplatniť vady u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

Ak sa vyskytne na zakúpenej veci vada, kupujúci má právo vadu reklamovať pre nesúlad veci s kúpnuou zmluvou a to počas záručnej doby danej veci. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má zakúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

Ak je na predávanej veci, na jej obale, v návode pripojenom k veci vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitú vec, predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, minimálne 12 mesiacov.

Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah zákonnej záruky, a to aj len na niektorú súčiastku veci. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak tieto práva zaniknú.

MSP MARTIŠ, s.r.o. nezodpovedá za vady:

- a) ktoré vznikli nesprávnym užívaním, skladovaním, ošetrovaním, údržbou, zásahom kupujúceho alebo mechanickým poškodením,
- b) o ktorých kupujúci pri prevzatí veci vedel, resp. bol na ne vyslovene upozornený,
- c) pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny veci,
- d) ktoré sú spôsobené bežným opotrebením veci spôsobeného jej bežným používaním, v dôsledku prirodzených zmien materiálu,
- e) ktoré vyplývajú z povahy výrobku, ktorých životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia (napr. batérie),
- f) pri použitých veciach za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením,
- g) ktoré kupujúci spôsobil sám, ktoré boli spôsobené neoprávneným a neodborným zásahom,
- h) ak prišlo k porušeniu ochrannej plomby na veci,
- i) ktoré vznikli v dôsledku vyššej moci (prírodné javy, záplavy, krupobitie a pod.).

Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v predajni MSP MARTIŠ, s.r.o., **Dojč 439, 906 02** **Dojč** počas prevádzkovej doby alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie.

Pri uplatnení reklamácie osobne v predajni MSP MARTIŠ, s.r.o. alebo u osoby určenej k vykonaniu opravy je kupujúci povinný predložiť doklad o zakúpení tovaru u predávajúceho (pokladničný doklad) alebo inak hodnoverne preukázať, že vec kúpil od predávajúceho.

Ak kupujúci uplatní reklamáciu, poverený zamestnanec predávajúceho poučí kupujúceho o jeho právach a na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní a v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu veci, do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo má právo na výmenu veci za novú.

Pri uplatnení reklamácie vydá príslušný zamestnanec predávajúceho kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie (ďalej aj „reklamačný protokol“).kupujúci poskytne za účelom riadneho vybavenia reklamácie svoje kontaktné údaje (napr. kontaktnú adresu, email a tel. číslo).

Ak kupujúci uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie (čiže nie osobne), MSP MARTIŠ, s.r.o. doručí reklamačný protokol kupujúcemu ihneď; ak nie je možné reklamačný protokol doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; reklamačný protokol sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť MSP MARTIŠ, s.r.o. resp. osobe určenej k oprave potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie, a že musí strpieť odovzdanie alebo sprístupnenie reklamovanej veci, riadne očistenej a so všetkými súčiastkami, inak nie je možné pristúpiť k vybaveniu reklamácie.

Práva zo zodpovednosti za vady prislúchajú kupujúcemu v závislosti od toho, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná.

Pri odstrániteľných vadách tovaru, má kupujúci právo, aby mu bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. MSP MARTIŠ, s.r.o. sa zaväzuje vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci (alebo ak sa vada týka len súčasti veci, tak výmenu tejto súčasti), len ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci alebo závažnosť vady. MSP MARTIŠ, s.r.o. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má kupujúci právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu v prípade, ak je vada síce odstrániteľná, ale pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady), nemôže kupujúci vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Kupujúci je po poučení o jeho právach oprávnený rozhodnúť sa, ktoré z predmetných práv si uplatňuje a je povinný oznámiť spoločnosti MSP MARTIŠ, s.r.o., aké právo si zvolil, bez zbytočného odkladu po uplatnení reklamácie, aby mohol predávajúci určiť spôsob vybavenia reklamácie.

Pri výmene veci za novú je kupujúci povinný vrátiť spoločnosti MSP MARTIŠ, s.r.o. vec pôvodne dodanú a kompletnú.

Ak má vec vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, a ak ide o vec predávanú za nižšiu cenu alebo o vec použitú, má kupujúci miesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opravenej veci,
- b) výmenou veci,
- c) vrátením kúpnej ceny veci,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny veci,
- e) písomnou výzvou na prevzatie plnenia (vymenenej veci, opravenej veci, peňazí), alebo
- f) odôvodneným zamietnutím reklamácie.

Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je kupujúci povinný po skončení opravy si vec prevziať, a to aj v prípade, že tak neurobil. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadnej veci za vec bez väd, začne plynúť záručná doba od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka – záručná doba na poskytnutú súčiastku začne plynúť od prevzatia súčiastky.

Ak kupujúci uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy veci, môže MSP MARTIŠ, s.r.o. vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. MSP MARTIŠ, s.r.o. poskytne kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a MSP MARTIŠ, s.r.o. ju zamietol, môže kupujúci zaslať vec na odborné posúdenie, pričom MSP MARTIŠ, s.r.o. v zamietnutí reklamácie bude informovať kupujúceho o tom, komu môže kupujúci takú vec zaslať na odborné posúdenie. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Ak kupujúci preukáže odborným posúdením zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova.

MSP MARTIŠ, s.r.o. vydá kupujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Pri vydaní veci po vybavení reklamácie uplatnenej osobne je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá na reklamáciu (reklamačný protokol), preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), alebo iným spôsobom hodnoverne preukázať oprávnenie prevziať reklamovanú vec, inak môže MSP MARTIŠ, s.r.o. alebo osoba vykonávajúca opravu odmietnuť vec vydať.

V prípade, že si kupujúci vec po vybavení reklamácie neprevezme najneskôr v posledný deň lehoty na prevzatie veci určenej predávajúcim vo výzve na prevzatie veci, je predávajúci oprávnený požadovať po jej márnom uplynutí poplatok za uskladnenie veci vo výške 1,66 EUR vrátane DPH za každý deň omeškania kupujúceho s prevzatím veci. V prípade zhotovenia veci na zákazku je oprávnený postupovať v súlade s § 656 Občianskeho zákonníka a vec predať.

Kupujúci má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením reklamácie, toto právo treba uplatniť u predávajúceho najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia lehoty pre uplatnenie väd, inak právo zanikne.

Predávajúci si plní povinnosť riadne informovať spotrebiteľov podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnením tohto reklamačného poriadku v predajni spoločnosti MSP MARTIŠ, s.r.o. a na svojej internetovej stránke, na adrese: <http://www.kamensenica.sk/reklamacnyporiadok.pdf>

Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27 (<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi>) alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov>). Spotrebiteľ taktiež môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu riešenia sporov online, zriadenú Európskou Komisiou, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný dňom **1.1.2021**

Predávajúci je oprávnený vykonať úpravy a zmeny reklamačného poriadku v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Na práva a povinnosti spojené s uplatnením reklamácie sa vždy vzťahuje reklamačný poriadok, ktorý bol platný a účinný v čase kúpy veci (uzavretia kúpnej zmluvy).