

Reklamačný poriadok

Všeobecné ustanovenia

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ustanovení Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej len „reklamačný poriadok“).

Postup kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za chyby tovaru zakúpeného a úprava práv a povinností zmluvných strán s tým súvisiacich, sa riadi podľa § 422 až § 442 zákona č. 513/1991 Zb. obchodného zákonníka v platnom znení.

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za závady výrobku. Záručná doba v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, je stanovená na minimálne 24 mesiacov. Plyní odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Reklamácie sú vybavované podľa platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Na zaistenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií závad tovaru zakúpeného prostredníctvom elektronickej komunikácie v spoločnosti MOTIVO GOLD, s.r.o., so sídlom Koniarekova 7, 917 01 Trnava, SR, IČO: 51894769, spol. zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd. Sro vložka č. 42943/T, sa vydáva tento reklamačný poriadok:

Reklamačný poriadok spoločnosti MOTIVO GOLD, s.r.o.

1. Poškodenie tovaru pri preprave

Pri preberaní tovaru skontrolujte fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená alebo zničená, bez prevzatia zásielky spíšte s doručovateľom protokol o škode. Následne vyplňte reklamačný formulár (pozri nižšie). Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie tovaru nebudú akceptované. Ak zistíte mechanické poškodenie zapríčinené prepravou až po rozbalení tovaru, okamžite nám túto skutočnosť nahláste. Neskôr nebude reklamácia mechanického poškodenia zapríčineného prepravou uznaná.

2. Uplatnenie zodpovednosti za závady - reklamácia počas záručnej doby

Ak sa zistí chyba tovaru, na ktorý sa vzťahuje reklamácia počas záručnej doby, vyplňte reklamačný formulár (pozri nižšie). Následne Vám oznámime ako postupovať. Tovar je potrebné zaslať ako balík na našu adresu a odporúčame ho poistiť. Neposielajte tovar na dobierku.

Ak si chcete uplatniť právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré Vám vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie (§ 598 OZ), je potrebné doručiť originál účtovného dokladu.

3. Reklamačné konanie

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie tovaru ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch do 30 dní. Po určení spôsobu reklamácie reklamácia musí byť vybavená ihneď, v opodstatnených prípadoch najneskôr do 30 dní. Predávajúci oznámi výsledok vybavenia reklamácie spotrebiteľovi v zákonnej lehote a to písomne (e-mailom alebo poštou). Kópiu reklamačného protokolu odošle predávajúci spotrebiteľovi spolu s tovarom, resp. mu ju odovzdá osobne pri prevzatí reklamovaného tovaru. V prípade, že predávajúci alebo tretia osoba, ktorá vykonáva servis tovaru rozhodne, že reklamácia nie je oprávnená, predávajúci zašle tovar na vlastné náklady na odborné posúdenie znalcovi, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ nárok od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu výrobku za nový.

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť,

komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa opätovného uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Príslušný orgán dozoru: Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, 917 01 Trnava.

4. Práva spotrebiteľa

Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci spotrebiteľom.

Ak ide o závalu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný závalu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia závady požadovať výmenu veci, alebo ak sa závala týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť závady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia závady vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o závalu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez závady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné závady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa závady po oprave alebo pre väčší počet závád vec riadne užívať.

Ak ide o iné neodstrániteľné závady, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má závalu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Práva zo zodpovednosti za závady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená.

Práva zo zodpovednosti za závady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za závady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Ak si spotrebiteľ vec po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol povinný si vec po reklamácií prevziať.

5. Alternatívny spôsob riešenia sporov

Ak sa domnívate, že sme porušili Vaše práva, alebo nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu, svoju žiadosť o nápravu nám zašlite na našu emailovú adresu: info@motivogold.sk

Ak Vám odpovieme na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania na uvedenú e-mailovú adresu, prípadne nebudete spokojný s našim riešením, potom na základe novelizovaného Zákona č. 102/2014 Z.z. a Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, máte právo na alternatívny spôsob riešenia sporov.

Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je dostupný aj na webovom sídle príslušného ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov nájdete tu: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov/146987s>. Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Spotrebiteľ môže podať návrh aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná

na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SK>.

Sťažnosť tu môže podať spotrebiteľ žijúci v EÚ na obchodníka so sídlom v EÚ.

Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá zo strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

Záverčné ustanovenia

Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a/alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na www.motivogold.sk

Reklamačný poriadok MOTIVO GOLD s.r.o., Koniarekova 6, 917 01 Trnava, nadobúda účinnosť od 15.10.2018.