

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok pre zákazníkov firmy MG EUROPE, s.r.o.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o existencii a dĺžke trvania zákonnej zodpovednosti za vady.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

2.1. Kupujúci je povinný si tovar prezrieť po jeho prevzatí bez zbytočného odkladu. Prevzatím rozumieme odovzdanie tovaru prepravcom zákazníkovi. Zároveň je povinný oznámiť predávajúcemu hneď po uskutočnení kontroly dodaného tovaru všetky nedostatky (poškodenia), ktoré zistil, alebo ktoré pri odbornej kontrole bolo možné zistiť. Pri zistení rozdielu v množstve alebo druhu tovaru s údajmi na faktúre či dodacom liste, je nevyhnutné podať o tomto stave správu predávajúcemu do troch pracovných dní od dňa prevzatia tovaru (objednávky).

2.2. Kupujúci je povinný oznámiť zistené nedostatky predávajúcemu písomne na adrese predávajúceho. V oznámení musí kupujúci uviesť zistené nedostatky (charakteristika, ako sa prejavujú) a musí uviesť nárok, ktorý si uplatňuje.

2.3. Odberateľ doručí na vlastné náklady a riziko tovar na adresu prevádzky spoločnosti MG EUROPE, s.r.o. Tovar musí byť v pôvodnom balení a stave, čistý a hygienicky nezávadný, kompletný, vrátane príručiek, káblov a ostatného príslušenstva. V prípade zasielania tovaru poštou alebo kuriérom nám tovar prosím zašlite doporučené a tovar u prepravcu poistite na kúpnu cenu výrobku. Je to potrebné z dôvodu možnej krádeže alebo straty tohto tovaru vinou prepravcu. Tovar nezasielajte na dobierku.

2.4. Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom preukázať, že tovar bol kúpený u predávajúceho,

b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),

c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo zo zodpovednosti za vady u predávajúceho. Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy (§ 622 ods. 1 OZ)

3.2. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka). Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 nevzťahuje (§ 622 ods. 4 OZ).

3.3. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o vytknutí vady bez zbytočného odkladu po vytknutí vady. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.4. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

4.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.

4.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

4.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba jeden rok (§ 619 ods. 3 OZ).

4.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste (§ 626 ods. 1 OZ).

4.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu dodania tovaru kupujúcim (§ 619 OZ).

4.6. 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. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 505 OZ).

4.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 621 ods. 3 OZ)

5. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

5.1. Kupujúci je povinný si tovar prezrieť po jeho prevzatí bez zbytočného odkladu. Prevzatím rozumieme odovzdanie tovaru prepravcom zákazníkovi. Zároveň je povinný oznámiť predávajúcemu hneď po uskutočnení kontroly dodaného tovaru všetky nedostatky (poškodenia), ktoré zistil, alebo ktoré pri odbornej kontrole bolo možné zistiť. Pri zistení rozdielu v množstve alebo druhu tovaru s údajmi na faktúre či dodacom liste, je nevyhnutné podať o tomto stave správu predávajúcemu do troch pracovných dní od dňa prevzatia tovaru (objednávky).

5.2. Kupujúci je povinný oznámiť zistené nedostatky predávajúcemu písomne na adrese predávajúceho. V oznámení musí kupujúci uviesť zistené nedostatky (charakteristika, ako sa prejavujú) a musí uviesť nárok, ktorý si uplatňuje.

5.3. Odberateľ doručí na vlastné náklady a riziko tovar na adresu prevádzky spoločnosti MG EUROPE, s.r.o. Tovar musí byť v pôvodnom balení a stave, čistý a hygienicky nezávadný, kompletný, vrátane príručiek, káblov a ostatného príslušenstva. V prípade zasielania tovaru poštou alebo kuriérom nám tovar prosím zašlite doporučené a tovar u prepravcu poistite na kúpnu cenu výrobku. Je to potrebné z dôvodu možnej krádeže alebo straty tohto tovaru vinou prepravcu. Tovar nezasielajte na dobierku.

5.4. Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u predávajúceho,
- b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
- c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

6. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

6.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti. (§ 623 ods. 1 OZ).

6.2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa (§ 623 ods. 2 OZ).

6.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti, a to v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu (§ 623 ods. 3 OZ).

6.4. Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 621 ods. OZ).

6.5. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby do dvoch rokov od dodania veci, resp. jedného roka od dodania použitej veci (§ 621 ods. 3 OZ).

6.6. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak predávajúci vec neopravil ani nevymenil alebo predávajúci vec neopravil ani nevymenil v stanovenej lehote a dohodnutým spôsobom alebo predávajúci odmietol odstrániť vadu, vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene alebo vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho (§ 624 ods. 1 OZ).