Reklamačný poriadok pre e-shop www.martinadubovska.com

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Spoločnosť MD ski s. r. o., so sídlom na adrese J. M. Oberuča 1123/2 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 54 729 548, IČ DPH: SK2121771113, (ďalej len „prevádzkovateľ „) prevádzkuje internetový obchod (ďalej len „e-shop“), v ktorom ponúka svojim zákazníkom tovar ku kúpe na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku.

1.2. Predaj tovaru prostredníctvom e-shopu je upravený vo Všeobecných obchodných podmienkach Prevádzkovateľa (ďalej len „VOP“).

1.3. Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa VOP.

1.4. Reklamačný poriadok popisuje spoluprácu medzi kupujúcim a prevádzkovateľom s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.

1.5. Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom a VOP ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od prevádzkovateľa súhlasí s nižšie uvedeným reklamačným poriadkom.

1.6. Ako doklad o kúpe vystavuje prevádzkovateľ ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra alebo predajka). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „záručný list“).

1.7. Vylúčenie podnikateľov
Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na nákup tovarov podnikateľmi, ktorí kupujú tovar v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti podľa VOP. Práva a povinnosti prevádzkovateľa a kupujúceho – podnikateľa týkajúca sa vád tovaru je upravená v obchodnom zákonníku SR.

2. Dĺžka záruky

2.1. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2.2. Zákonná záručná doba je 24 mesiacov.

2.3. Prevádzkovateľ môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predlženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov.

2.4. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. (Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.)

2.5. Zľavnený tovar
Výnimku môže tvoriť tovar predávaný zo zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď.). Ak je kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o veci použité, prevádzkovateľ nezodpovedá za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebovania, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniknú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Prevádzkovateľ môže túto dobu dohodou s kupujúcim skrátiť, nie však na menej ako 12 mesiacov. Túto dobu uvedie prevádzkovateľ v doklade o predaji tovaru. U

tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.

2.6. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

3. Záručné podmienky

3.1. Prevádzkovateľ zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez vád a musí zodpovedať platným technickým normám.

3.2. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

3.3. Výnimky zo záruky
Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živelnej udalosti apod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou. Záruka sa nevzťahuje na vady, na ktoré bol kupujúci v dobe uzatvárania zmluvy predávajúcim upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
a) mechanickým poškodením tovaru,
b) používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,
c) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
d) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.

3.4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

3.5. Ak prevádzkovateľ pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar príjme. Dar však nie je predaným tovarom, preto prevádzkovateľ nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré prevádzkovateľ zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť prevádzkovateľovi všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

3.6. Kupujúci je oprávnený bezprostredne pri dodaní prekontrolovať stav zásielky a tovaru. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnou zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná (s výnimkou, že je objednávka vybavovaná viac dodávkami) alebo poškodená. Ak takto poškodenú zásielku Kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v predávacom protokole prepravcu.

3.7. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: info@martindadubovska.com, spísať s dopravcom zápis o škode a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou prevádzkovateľovi. Dodatočné reklamácie

neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky dávajú prevádzkovateľovi možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnou zmluvou.

3.8. Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu, ktorú prevádzkovateľ poskytne kupujúcemu po skontaktovaní na adrese info@martinadubovska.com. Balík by mal byť označený viditeľne „REKLAMÁCIA“ a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), stiahnite si reklamačný list v ktorom popíšte podrobný popis vady a kontaktné údaje kupujúceho (spiatočná adresa, tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu a vady tovaru.

3.9. Kupujúci preukáže platnosť záruky predložením nákupného dokladu ktorý zároveň slúži ako záručný list, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež je potrebné doložiť doklad o reklamácii. Na reklamačného listu musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).

3.10. Prevádzkovateľ má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné predanie tovaru do reklamačného procesu.

4. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Prevádzkovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

4.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

4.3. Prevádzkovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť tovar s vadou za tovar bez vady, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

4.4. 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 právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).

4.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po jej odstránení tovar riadne užívať.

4.6. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

4.7. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

4.8. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, prevádzkovateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach ako je uvedené vyššie.

4.9 Určenie spôsobu
Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, je prevádzkovateľ povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa

vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.10 Vybavenie reklamácie

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za vybavenie reklamácie sa považuje:
(i) odovzdanie alebo odoslanie nového alebo opraveného tovaru kupujúcemu, popr. doručenie informácie, že je tovar pripravený na vyzdvihnutie,
(ii) odoslanie finančných prostriedkov zodpovedajúcich zľave z ceny tovaru či vrátenej kúpnej cene kupujúcemu, popr. odoslanie informácie pre kupujúceho, že príslušná suma je pre neho pripravená na vyzdvihnutie.

(iii) odôvodnené zamietnutie reklamácie tovaru

Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

4.11 Reklamácia do 12 mesiacov od kúpy

Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže prevádzkovateľ 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. Prevádzkovateľ je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

4.12 Reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy
Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a prevádzkovateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša prevádzkovateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť prevádzkovateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Prevádzkovateľ je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

4.13 Náklady na odborné posúdenie
Ak spotrebiteľ zašle tovar na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša vždy prevádzkovateľ, teda počas celej dĺžky záručnej doby bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.
Ak je však tovar zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je prevádzkovateľ povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť prevádzkovateľa za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie.

4.14. Prevádzkovateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných údajov prevádzkovateľa a spotrebiteľa uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie.

4.15. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, prevádzkovateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom.

4.16. Prevádzkovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa alebo e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4.17. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

5. Súčinnosť kupujúceho

5.1. Kupujúci je povinný poskytnúť prevádzkovateľovi, resp. autorizovanému servisu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže tovaru).

5.2. Kupujúci je taktiež povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý v riadnom obale v súlade s hygienickými predpismi alebo obecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, umožňujúcich takéto overenie a odstránenie vady.

5.3. Kupujúci si je povinný prevziať tovar zo záručnej opravy najneskôr do jedného (1) mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní.

6. Alternatívne riešenie sporu

6.1. Kupujúci má právo obrátiť sa na prevádzkovateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým prevádzkovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že prevádzkovateľ porušil jeho práva. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak prevádzkovateľ na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

6.2. Orgánom alternatívneho riešenia sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát
Odbor pro medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov: Bajkalská 21/A, P.O.Box č.29, 827 99 Bratislava

http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi
Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: ars@soi.sk, adr@soi.sk

Spotrebiteľ môže využiť na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporov a na získanie informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (vrátane cezhraničných sporov) tiež webovú stránku https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage

7. Záverečné ustanovenia

7.1. Tento reklamačný poriadok je platný od 04.02.2025.

7.2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia na internetových stránkach e-shopu.

7.3. Kupujúci bude pri odoslaní objednávky tovaru z e-shopu prevádzkovateľa vyzvaný, aby potvrdil, že sa oboznámil s týmto platným reklamačným poriadkom.