

Reklamačný poriadok

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup spoločnosti PETER MARTINKA – MP SERVIS , so sídlom na Bojníckej 10, 831 04 Bratislava , Slovenská republika, IČO: 40222535 zapísaná v Živnostenskom registri Obvodného úradu v Senci, č. OŽP-ZI/2007/02605-2/CR1, (ďalej len „Predávajúci“) a kupujúceho (ďalej len „Kupujúci“) pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na mp-kovania.sk a práva a povinnosti Kupujúceho a Predávajúceho (Predávajúci a Kupujúci spolu ďalej len „Zmluvné strany“) s tým súvisiace.

2. Postup Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na mp-kovania.sk ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 619 až § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákonom 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.

3. Postup Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na mp-kovania.sk ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 422 až § 442 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení .

4. Kupujúci potvrdzuje odoslaním elektronickej objednávky Predávajúcemu, že sa oboznámil s reklamačným poriadkom Predávajúceho a bezvýhradne s ním súhlasí. Okamihom odoslania elektronickej objednávky Predávajúcemu sa reklamačný poriadok stáva pre Kupujúceho záväzným.

5. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na mp-kovania.sk a v sídle Predávajúceho.

Článok II

Kontrola tovaru pri prevzatí

1. Pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste dodania tovaru spísať s prepravcom - kuriérskou službou protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak Kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

2. Kupujúci je povinný dodaný tovar prehliadnuť bez zbytočného odkladu po jeho prevzatí.

3. Ak Kupujúci zistí nekompletnosť tovaru alebo akékoľvek poškodenie tovaru spôsobené prepravou, ktoré sa neprejavuje vonkajším poškodením obalu, je povinný reklamáciu bezodkladne, najneskôr však do 2 dní od prevzatia zásielky, uplatniť u Predávajúceho. Inak sa dodávka považuje za kompletnú a bez závad a reklamácie z tohto titulu nebudú akceptované.

4. Kupujúci je povinný Predávajúcemu reklamovať vady tovaru zakúpeného na mp-kovania.sk bez zbytočného odkladu podľa podmienok uvedených v príslušných ustanoveniach zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

Článok III UPLATNENIE REKLAMACIE

1. Odstúpenie od kúpnej zmluvy v 7 -dňovej lehote

Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 7 dní od prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu. Kupujúci v tomto prípade neuhrádza manipulačný poplatok v súvislosti s odstúpením od kúpnej zmluvy. Náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci len v tom prípade, ak tovar plne zodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný. Predávajúci vráti Kupujúcemu tovar v hodnote zníženej o poštovné náklady ak ich Kupujúci pri kúpe nehradil ako samostatnú položku.

2. Kupujúci vracia tovar, ktorý si neobjednal

V prípade, ak Kupujúci zistí, že tovar, ktorý si objednal, nezodpovedá tovaru, ktorý prevzal, Kupujúci má právo vrátiť tovar Predávajúcemu max. do 7 dní od prevzatia tovaru Kupujúcim. Náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci.

3. Kupujúci je povinný vyplniť tlačivo „reklamačný formulár“ (ďalej len formulár). Musí obsahovať nasledovné údaje:

- a) identifikácia kupujúceho (t.j. obchodné meno / meno a priezvisko, sídlo, bydlisko, kontakt)
- b) adresa miesta, kde bol tovar dodaný
- c) dôvod vrátenia tovaru
- d) v prípade výmeny adresa, na ktorú má byť dodaný vymenený tovar
- e) číslo elektronickej objednávky
- f) dátum vystavenia elektronickej objednávky
- g) dátum prevzatia tovaru kupujúcim
- h) názov a číslo bankového účtu Kupujúceho a názov a kód banky, v ktorej je účet vedený
- i) dátum a podpis Kupujúceho

Ak reklamačný formulár nie je kompletne vyplnený alebo k reklamačnému formuláru nie je priložený doklad o kúpe a prevzatí tovaru (ďalej len „Požadované doklady“), Predávajúci vyzve telefonicky prípadne e-mailom Kupujúceho na doplnenie chýbajúcich údajov alebo priloženie chýbajúcich Požadovaných dokladov. Predávajúci si zároveň bude účtovať manipulačný poplatok vo výške 10€ zahŕňajúci náklady, ktoré Predávajúcemu vznikli v dôsledku neúplne vyplneného Formulára alebo nepriložených Požadovaných dokladov.

4. Ak sa Predávajúcemu nepodarí opakovane telefonicky dovolať Kupujúcemu a/alebo Kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu Predávajúceho do 7 dní od prevzatia Formulára a/alebo Požadovaných dokladov Predávajúcim, Predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetného vrátenia/reklamácie a tovar bude vrátený na náklady Kupujúceho naspäť Kupujúcemu na adresu uvedenú vo Formulári. Ak spolu s vyplneným Formulárom a s Požadovanými dokladmi nie je priložený tovar, ktorý je predmetom vrátenia/reklamácie, Predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej záležitosti.

5. Tovar, ktorý je predmetom vrátenia/reklamácie musí byť:

5.1 V prípade vrátenia tovaru bez udania dôvodu, neobjednaného tovaru: kompletný, neupoužitý, mechanicky nepoškodený v originálnom balení vrátane požadovaných dokladov. Musí byť zabalený tak, aby pri preprave a manipulácii nedošlo k ďalšiemu poškodeniu.

5.2 V prípade reklamácie: kompletný, zabalený tak, aby pri preprave a manipulácii nedošlo k ďalšiemu poškodeniu.

Kupujúci je povinný poistiť tovar, ktorý je predmetom vrátenia/reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom vrátenia/reklamácie znáša Kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru Predávajúcim. Kupujúci je povinný kompletne vyplnený Formulár spolu s Požadovanými dokladmi doporučené poslať spolu s tovarom, ktorý je predmetom vrátenia/reklamácie na adresu sídla firmy (Bojnická 10, 831 04 Bratislava) alebo osobne do jednej z predajní (Bojnická 10, 831 04 Bratislava alebo Žižkova 13, Košice, 040 01).Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný Kupujúcim na dobierku.

6. Celková suma za tovar, ktorý bol vrátený Predávajúcemu v súlade s týmto reklamačným poriadkom, znížená o manipulačný poplatok/ poplatky, v prípadoch ustanovených v tomto reklamačnom poriadku, bude prevedená na účet Kupujúceho uvedený vo Formulári a to do 15 dní odo dňa prevzatia kompletne vyplneného Formulára spolu s Požadovanými dokladmi a s tovarom, ktorý sa vracia z dôvodu uvedeného v bode 1., 2. a 3. tohto článku.

Článok IV **Záručné podmienky a záručná doba**

1. Na dodaný tovar je Kupujúcemu poskytnutá záručná doba 2 roky. Na vybrané druhy tovaru môže byť Kupujúcemu poskytnutá dlhšia záručná doba (3 roky, 5 rokov a 10 rokov). Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru Kupujúcemu. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

2. Ku každému tovaru zakúpenému u Predávajúceho je pri jeho dodaní Kupujúcemu priložená faktúra (doklad o kúpe tovaru), ktorá slúži zároveň ako záručný doklad.

3. Reklamovať je možné len tovar zakúpený u Predávajúceho a úplne zaplatený. Kupujúci je povinný v reklamačnom formulári čo najvýstižnejšie popísať vadu, pre ktorú tovar reklamuje.

4. Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

5. Oprávnená záručná reklamácia je bezplatná. Náklady na dodanie reklamovaného tovaru Predávajúcemu uhrádza Kupujúci. Pri neoprávnenej reklamacii je kupujúci povinný uhradiť náklady vzniknuté riešením takejto reklamácie vo výške 10,- EUR.

6. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.

Predávajúci vydá Kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie, ktoré mu bude zaslané na adresu doručovania.

Predávajúci vydá Kupujúcemu o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, ktorý mu bude zaslaný na adresu uvedenú v reklamačnom formulári.

Článok V **Záverečné 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.mp-kovania.sk.

V Bratislave dňa 01.02.2011