

# Reklamačný poriadok

pri uplatnení si reklamácie u predávajúceho Ecomm Trade s. r. o.

## Článok I

### Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou obchodných podmienok predávajúceho a kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim a kupujúcim. Uplatňuje sa na reklamovanie tovaru zakúpeného u predávajúceho  
Obchodné meno: Ecomm Trade s. r. o.  
Registrácia: Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, odd. Sro, vl. č. 40343/S  
Sídlo: 1. mája 909/22, 981 01 Hnúšťa  
IČO: 53515871  
IČ DPH: SK2121391195  
Zast.: Lenka Tomengová, konateľ  
email: info@mabell.sk  
tel.: 0910 574 857
3. Postup reklamácie uplatnenej kupujúcim spotrebiteľom sa riadi podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Postup uplatnenia väd a zodpovednosti za vady v prípade kupujúceho podnikateľa sa riadi podľa zákona č. 513/1993 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších právnych predpisov.
4. Pokiaľ má zakúpený tovar vady a chcete ho reklamovať, postupujte prosím podľa tohto reklamačného poriadku.

## Článok II

### Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že predávaný tovar je v zhode s kúpnu zmluvou, najmä, že je bez väd. Zhodou s kúpnu zmluvou sa rozumie, že predávaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti uvádzané predávajúcim, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci na použitie tovaru uvádza alebo pre ktorý sa tovar obvykle používa.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Ak nejde o použité veci, zodpovedá predávajúci kupujúcemu spotrebiteľovi za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 24 mesiacov, pričom začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
4. Záručným listom je doklad o kúpe – faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
5. Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
  - mechanickým poškodením tovaru,
  - používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
  - neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
  - prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

## Článok III

### Uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu vyplnením online reklamačného formulára na internetovej stránke predávajúceho prostredníctvom služby Retino, v ktorom uvedie požadované informácie alebo v listinnej forme. Kupujúci môže prostredníctvom formuláru zaslať predávajúcemu fotografie poškodeného tovaru. Pokiaľ je z fotografií jasne viditeľné poškodenie a predávajúci vyhodnotí, že oprava reklamovaného tovaru nie je možná, môže

reklamáciu vybaviť výmenou tovaru, pričom kupujúci nemusí poškodený tovar vracať späť ak s tým predávajúci súhlasí. Predávajúci nie je povinný vybaviť reklamáciu na základe fotografií poškodeného tovaru a môže požadovať jeho zaslanie kupujúcim, pričom tento postup závisí výlučne od rozhodnutia predávajúceho.

2. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak, kupujúci zašle reklamovaný tovar spolu s vytlačeným reklamačným protokolom po vyplnení online formulára, príp. iným dokladom s uvedením čísla objednávky na adresu Hlavná 382, 981 01 Hnúšťa. Predávajúci si vyhradzuje právo nepreberať zásielku, ktorá bola zaslaná na inú adresu ako je uvedená vyššie alebo adresu sídla spoločnosti, napr. na výdajné miesto.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.

#### **Článok IV**

##### **Nároky z reklamácie uplatnenej spotrebiteľom**

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru počas trvania záručnej doby.
2. Ak ide o **vadu, ktorú možno odstrániť**, má kupujúci spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
3. Ak ide o **vadu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

#### **Článok V**

##### **Vybavenie reklamácie uplatnenej spotrebiteľom**

1. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdiť o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť kupujúcemu spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdiť doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
2. Predávajúci je 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 výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
3. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 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. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.
4. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zasláť 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 znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.
6. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
7. Kupujúci má právo na úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne. Predávajúci žiada kupujúceho, aby zasielal reklamovaný tovar v prípade možnosti lacnejším spôsobom dopravy, nakoľko výdavky, ktoré nie sú účelne vynaložené nebude predávajúci nahrádzať.

#### **Článok VI**

##### **Uplatnenie nárokov kupujúcim podnikateľom**

1. Postup pri uplatnení nárokov z väd kupujúcim podnikateľom a zodpovednosť za vady predávajúceho sa riadia podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka.

#### **Článok VII**

##### **Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok je vypracovaný advokátskou kanceláriou Lanikova Group, s.r.o. pre prevádzkovateľa internetového obchodu [www.mabell.sk](http://www.mabell.sk), pričom je chránený v zmysle zákona 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších právnych predpisov. Bez súhlasu autora je zakázané toto autorské dielo akýmkoľvek spôsobom použiť, a to najmä, nie však výlučne, kopírovať, zverejňovať, meniť, upravovať, rozširovať a inak zneužívať.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 08.04.2021.