

Reklamačný poriadok pre zákazníkov MAMEX s.r.o.

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A VYMEDZENIE POJMOV

1.1. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť MAMEX s.r.o., so sídlom č. d. 187, Veľký Folkmar 055 51

1.2. „Kupujúci“ - fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ zakúpila výrobok od spoločnosti MAMEX s.r.o., a ktorá má právo uplatňovať nároky z poskytnutej záruky.

1.3. Spoločnosť MAMEX s.r.o. (ďalej len „Predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „Zákazník“ alebo „Kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

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

1.5. Tento reklamačný poriadok je spracovaný v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v predajni firmy MAMEX s.r.o. a zároveň je zverejnený na internetovej stránke www.mamex.sk

II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. MAMEX s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, MAMEX s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 Občianskeho zákonníka).

2.3. Pri použitých veciach (napr. repasovaný tovar alebo predvádzací model) je záručná doba 6-12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.4. Vyhlásením v záručnom/dodacom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže MAMEX s.r.o. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom/dodacom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).

2.6. 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 (§ 627 Občianskeho zákonníka).

2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.8. Ak MAMEX s.r.o. pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto MAMEX s.r.o.

nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však MAMEX s.r.o. o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré MAMEX s.r.o. zákazníka neupozornila, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť MAMEX s.r.o. všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.9. Predávajúci výslovne prehlasuje, že neručí za opravu či výmenu tovaru bez rizika straty programov a dát.

III. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v predajni firmy MAMEX s.r.o. (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom/dodacom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „Záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 Občianskeho zákonníka).

3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v predajni firmy MAMEX s.r.o.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom alebo záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného listu/protokolu.

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného listu/protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

IV. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v MAMEX s.r.o.,
- b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu, ako aby bol fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, mal neporušené plomby atď.
- c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť záručný/dodací list.

V. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4. 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 vrátenie peňazí (§ 623 ods. 1 Občianskeho

zákonníka).

5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na vrátenie peňazí aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na vrátenie peňazí aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí.

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

5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na 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.

VI. OSTATNÉ USTANOVENIA

6.1. Pre tovar, pri ktorom nie je riadne priložený záručný list, platí dodací list, resp. faktúra aj ako záručný list.

6.2. V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tovar a označí zásielku príslušnými symbolmi.

6.3. V prípade, že je reklamovaný tovar na náklady kupujúceho doručený poštou alebo kuriérom, rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

6.4. V prípade akejkolvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie môže ponúknuť Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovar urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo doporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.

6.5. Pri akejkolvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol alebo reklamačný list o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.

6.7. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovar do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tovarom, t.j. najmä pri:

- porušení ochranných pečatí a nálepek, ak na výrobku nejaké sú
- používanie Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar

6.8. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

6.9. Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatiu opraveného Tovar a reklamačného listu/protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným listom/protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.