

REKLAMAČNÝ PORIADOK

URČENÝ PRE SPOTREBITEĽA

ohľadom zmluvy uzavretej v rámci elektronického systému prevádzkovaného prostredníctvom webovej stránky MARKAT s.r.o. a súvisiacich aplikácií

Tento reklamačný poriadok ohľadom zmluvy uzavretej na diaľku prijala pre svojich zákazníkov v pozícii spotrebiteľa spoločnosť **MARKAT s.r.o.**, so sídlom Cabaj 774, 951 17 Cabaj-Čápor, IČO: 46 798 170, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka číslo: 32396/N, DIČ: 2023576291, IČ DPH: SK 2023576291(ďalej aj „**predávajúci**“) za účelom dodržania podmienok podľa príslušných ustanovení právnych predpisov na ochranu spotrebiteľov.

Príslušným orgánom kontroly je **Slovenská obchodná inšpekcia**, Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj, Staničná 9, P.O.Box 49A, 950 50 Nitra.

1. Základné ustanovenia

- 1.1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje iba na zmluvy a objednávky, ktoré uzavrel/vytvoril zákazník v pozícii spotrebiteľa. Pri zákazníkoch, ktorí nie sú spotrebiteľmi, sa tento reklamačný poriadok neuplatní v žiadnom rozsahu.
- 1.2. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho prostredníctvom e-shopu a ktorého vlastníkom je spotrebiteľ.
- 1.3. Na tovar zakúpený prostredníctvom e-shopu predávajúci poskytuje záruku, ktorá je uvedená pri jednotlivom tovare alebo ktorá je uvedená v sprievodnej dokumentácii výrobcom/dodávateľom, inak v trvaní 24 mesiacov. Ak si zákazník objednal použitý tovar, ktorý bol takto označený aj v e-shope, záručná doba je 12 mesiacov.
- 1.4. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru (i) od prepravcu alebo (ii) od predávajúceho, pokiaľ zákazník využil osobný odber.
- 1.5. Zákazník je povinný uplatniť si reklamáciu bezodkladne, a to s prihliadnutím na to, kedy mohol pri bežnej starostlivosti zistiť reklamovanú vadu.
- 1.6. Záruka a ani zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady či nefunkčnosť tovaru spôsobené nasledovným:
 - 1.6.1. mechanickým poškodením tovaru, ktorého pôvodcom je osoba na strane zákazníka,
 - 1.6.2. nesprávnym a/alebo nešetrným zaobchádzaním s tovarom, prípadne zaobchádzaním iným spôsobom ako bol uvedený v návode na používanie, manuáli či akomkoľvek dokumente (i) na webovej stránke e-shopu a/alebo (ii) priloženom k tovaru pri jeho dodaní,
 - 1.6.3. používaním a/alebo umiestnením tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a/alebo mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru pri bežnom použití a/alebo podľa návodu či odporúčaní výrobcu (pokiaľ nie je uvedené inak, tovar je určený do interiéru),
 - 1.6.4. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
 - 1.6.5. akýmkoľvek používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v sprievodnej dokumentácii, v návodoch a manuáloch na stránkach e-shopu, všeobecnými zásadami bežnej starostlivosti riadneho hospodára, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi či iným porušením záručných podmienok.
- 1.7. Zo záruky či zodpovednosti za vady sú vylúčené taktiež vady, ktoré vznikli z dôvodu vyššej moci (*vis maior*), prípadne pri živelných pohromách a obdobnej udalosti.
- 1.8. Záruka či zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho častí) spôsobené používaním tovaru alebo tým, že tovar nie je dlhodobo používaný.

- 1.9. Reklamovaný tovar je nevyhnutné vrátiť predávajúcemu, a to buď doporučené zaslať na adresu **MARKAT – štúdio tieniacej techniky Nitra**, Levická 312/30, 949 01 Nitra – Chrenová (adresa pre korešpondenčný styk) alebo osobne priniesť na uvedenú adresu štúdia v rámci otváracích hodín.
- 1.10. Tovar je za účelom vrátenia nevyhnutné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o jeho zakúpení u predávajúceho (faktúru) a podrobný popis vady (ako sa prejavuje, kedy bola zistená, v čom spočíva, ako zákazníka obmedzuje a pod.). Reklamáciu je potrebné urobiť písomne (poštou) alebo osobne na adrese predajne v rámci otváracích hodín. Reklamáciu nie je možné realizovať prostredníctvom e-mailu.
- 1.11. Predávajúci o prijatí reklamácie vystaví zákazníkovi potvrdenie. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie vystaviť bezprostredne po prijatí reklamácie, toto predávajúci vystaví najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie a doklad o vybavení môže predávajúci zaslať zákazníkovi písomne ako aj elektronicky, prostredníctvom kontaktných údajov zákazníka z objednávky.
- 1.12. Zákazník má pri uplatňovaní reklamácie nasledovné práva:
 - 1.12.1. **právo na bezodplatné odstránenie vady** (opravou), pokiaľ ide o vadu, ktorú je možné odstrániť (opraviť), pričom predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vec za bezvadnú, čo zákazník musí rešpektovať, ak mu to nespôsobí závažné ťažkosti,
 - 1.12.2. **právo na výmenu tovaru alebo jeho časti/súčasti** (ak sa vada týka len časti/súčasti), namiesto odstránenia vady, ak sa vada týka len súčasti veci, vymeniť je možné žiadať len súčasť veci, pokiaľ tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť závady (za neprimerané sa považujú ak by dosahovali aspoň 20 % ceny tovaru),
 - 1.12.3. **právo na výmenu tovaru**, pokiaľ vada bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady a zároveň (i) ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo (ii) ide o odstrániteľnú vadu, ktorá sa vyskytla opätovne po oprave, alebo (iii) ide o väčší počet väd,
 - 1.12.4. **právo na primeranú zľavu z ceny** tovaru, pokiaľ ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť,
 - 1.12.5. **právo odstúpiť od zmluvy**, pokiaľ vada bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady a zároveň (i) ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo (ii) ide o odstrániteľnú vadu, ktorá sa vyskytla opätovne po oprave, alebo (iii) ide o väčší počet väd.
- 1.13. Predávajúci po voľbe zákazníka z jednotlivých práv podľa predchádzajúceho bodu určí spôsob vybavenia reklamácie, a to tak, že
 - 1.13.1. **ukončí reklamačné konanie**
 - 1.13.1.1. odovzdaním opraveného tovaru,
 - 1.13.1.2. výmenou tovaru alebo jeho časti/súčasti,
 - 1.13.1.3. vrátením kúpnej ceny tovaru,
 - 1.13.1.4. vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku,
 - 1.13.1.5. písomnou výzvou na prevzatie plnenia (za písomnú výzvu sa považuje aj výzva urobená elektronicky prostredníctvom komunikačných zariadení na diaľku, t.j. e-mailom),
 - 1.13.2. **zamietne** reklamáciu a toto svoje rozhodnutie odôvodní.
- 1.14. **K určeniu spôsobu vybavenia** reklamácie podľa predchádzajúceho bodu pristúpi predávajúci ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch (3) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 1.15. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa táto vybaví ihneď, pričom v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O vybavení reklamácie vydá predávajúci zákazníkovi písomný doklad najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 1.16. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

- 1.17. Stav tovaru, vrátane celistvosti obalov je zákazník povinný skontrolovať pri preberaní tovaru. Na akékoľvek poruchy či poškodenia je zákazník povinný ihneď upozorniť a spísať s prepravcom príslušný zápis. To isté platí aj v prípade osobného odberu tovaru.
- 1.18. Zákazník je povinný predávajúcemu poskytnúť pri reklamácií svoju plnú súčinnosť a riadiť sa pokynmi predávajúceho. Pokiaľ tak neurobí, predávajúci je oprávnený reklamáciu zamietnuť s odkazom na chýbajúcu súčinnosť zákazníka a/alebo porušenie pokynov predávajúceho.

2. Alternatívne riešenie sporov

- 2.1. Každý zákazník v pozícii spotrebiteľa je oprávnený obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na orgán alternatívneho riešenia sporov a iniciovať tak príslušné konanie. Týmto orgánom je v súvislosti s tovarmi ponúkanými v e-shope na našom webe **Slovenská obchodná inšpekcia**, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, IČO: 17 331 927, odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, e-mail: ars@soi.sk, tel.: 02/58 27 21 23.
- 2.2. Pri alternatívnom riešení sporov sa na posúdenie nárokov spotrebiteľa použije postup podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívne riešenie sporov je bezodplatné.
- 2.3. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu.

3. Sťažnosti a podnety

- 3.1. Každý zákazník v pozícii spotrebiteľa je oprávnený obrátiť sa na predávajúceho so svojimi sťažnosťami a podnetmi súvisiacimi s e-shopom. Za týmto účelom môže využiť písomnú formu a sťažnosť a/alebo podnet zaslať doporučene na adresu **MARKAT – štúdio tieniacej techniky Nitra**, Levická 312/30, 949 01 Nitra – Chrenová (adresa pre korešpondenčný styk) alebo osobne priniesť na uvedenú adresu štúdia v rámci otváracích hodín. Taktiež môže využiť aj elektronickú formu prostredníctvom e-mailu lucia.katrencikova@markat.sk

4. Účinnosť reklamačného poriadku

- 4.1. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok predávajúceho určených pre spotrebiteľov a tento si vyhradzuje právo ho kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia.
- 4.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2021