

Reklamačné podmienky internetového obchodu (e-shopu)
neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom spotrebiteľa.
2. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak si kupujúci objednal použitú vec a bol o tom kupujúci informovaný, záručná doba je 12 mesiacov. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok a na tieto reklamácie sa nevzťahujú tieto reklamačné podmienky.
3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne, v deň jeho prevzatia.
4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
5. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
 - a. k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - b. nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - c. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru podľa návodu,
 - d. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - e. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
 - f. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
6. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živej pohrome.
7. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Za vadu nie je možné považovať, ako vyplýva už z povahy veci doba jej minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby, ktorá môže byť obmedzená na kratší čas. Doba minimálnej trvanlivosti, doba použiteľnosti, doba spotreby alebo obdobná doba je uvedená na tovare ak takémuto označeniu tovar podlieha.
8. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na našu adresu uvedenú nižšie avšak nie na dobierku alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a popis vady alebo odporúčame priložiť vyplnený [Reklamačný formulár](http://www.nakupujbezpecne.sk/docs/form/reklamacia.pdf) spolu s dokladom o kúpe. (<http://www.nakupujbezpecne.sk/docs/form/reklamacia.pdf>). Reklamáciu odporúčame zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).
9. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu, najneskôr však momentom, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatíu predmetu reklamácie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.

10. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
11. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
 - a. ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby táto bola bezodplatne, včas a riadne odstránená, pričom táto vada musí byť odstránená bez zbytočného odkladu,
 - b. kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
 - c. predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú vec, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,
 - d. ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu používaniu veci má kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy. Také isté právo má kupujúci v prípade ak síce ide o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať,
 - e. ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
12. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, pričom kupujúci potvrdzuje osobné prevzatie resp. je dokladom aj potvrdenie prepravného podniku v prípade ak kupujúci osobne nepreberá reklamáciu..
13. Reklamácia sa považuje za vybavenú ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru (jeho výmenou, opravou) vrátením kúpnej ceny tovaru, poskytnutím primeranej zľavy alebo odôvodneným zamietnutím. O výsledku reklamačného konania je spotrebiteľ informovaný v zákonnej lehote.
14. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko sa tovar pri preprave môže poškodiť. Odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený.
15. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia predávajúceho.
16. Kontakt **Go Eko, s.r.o., Hraničná 658/5, 058 01 Poprad, info@mudrahracka.sk**