

Reklamačný poriadok pre spotrebiteľov (zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie)

Predávajúci:

Obchodné meno: MBALO s. r. o.
Sídlo: Bakossova 14464/3G 974 01 Banská Bystrica
IČO: 54669715
Práva forma: s. r. o.
Emailová adresa: info@bioveko.sk
Telefónne číslo: 0907 141 873
Poštová adresa: Bakossova 14464/3G 974 01 Banská Bystrica
Prevádzka: Bakossova 14464/3G 974 01 Banská Bystrica
Webová stránka: www.bioveko.sk

(ďalej len „Predávajúci“)

Orgán dozoru: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

1. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u Predávajúceho podľa tohto reklamačného poriadku.
2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento reklamačný poriadok a Obchodné podmienky Predávajúceho pre spotrebiteľov.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar, ktorý je predmetom uzavretej zmluvy prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu Predávajúceho.
4. Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu spolu so záručným listom alebo dokladom o kúpe.

5. Reklamácie vybavuje Predávajúci v pracovných dňoch a to osobne, telefonicky, alebo písomne. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 zákona 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") tak, že doručí tovar do prevádzky Predávajúceho na adresu, spolu s kópiou platného dokladu o zakúpení, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho Predávajúcemu. Podobu formulára určí Predávajúci a jeho vzor umiestni na svojej internetovej stránke. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
- a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie,
 - b) doručenie reklamovaného tovaru,
 - c) doručenie dokladu o kúpe.

Pokiaľ kupujúci zásielku doručuje poštou, Predávajúci odporúča zásielku s tovarom poistiť. Tovar zaslaný na dobierku Predávajúci nepreberá. Predávajúci odporúča tovar vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.

6. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávaný tovar, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi Predávajúcemu na vybavenie. V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
7. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo forme emailovej správy alebo v inej písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru. Predávajúci je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie 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.
8. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je Predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona (odovzdaním opraveného tovaru,

výmennou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie) ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje Predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (napr. emailovou správou alebo doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

9. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

10. Nárok na uplatnenie záruky u Predávajúceho kupujúcim nevzniká najmä:

- a) nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu a príslušenstva tovaru,
- b) uplynutím záručnej doby tovaru,
- c) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- d) používaním tovaru v podmienkach v rozpore s návodom na použitie tovaru,
- e) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

- d) neodborným zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby,
- e) bežným opotrebením tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru.

11. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a) odovzdaním opraveného tovaru,
- b) výmenou tovaru,
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- e) písomnou výzvou na prevzatie Predávajúcim určeného plnenia,
- f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

12. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď. Ak nie je možné potvrdenie 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. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

13. Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

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

15. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar. Kupujúci v takomto prípade obdrží doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar.

16. Záručné opravy, ak vznikol nárok na uplatnenie záruky, sú bezplatné.

17. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

18. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti. Predávajúci môže vybaviť reklamáciu týmto spôsobom len ak mu tým nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

19. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

20. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo prislúcha kupujúcemu, 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.

- 21.** Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 22.** Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby a vady popísané kupujúcim v reklamačnom formulári na uplatnenie reklamácie.
- 23.** Ak Predávajúci vybaví reklamáciu odôvodneným zamietnutím reklamácie, a kupujúci sa domnieva, že chyba tovaru stále jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.
- 24.** Výmena tovaru za iný v prípade, že kupujúcemu nevyhovuje veľkosť, tvar, typ a pod., nie je možná.

V Banskej Bystrici, dňa 01.07.2022