

# Reklamačný poriadok

## Článok I

### Právo na uplatnenie reklamácie

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.

Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návodu na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

## Článok II

### Miesto uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v [Moto-na-moto.eu](http://Moto-na-moto.eu) (ďalej len predávajúci).

Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky predávajúceho, alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, uplatní právo na opravu u podniku určeného k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.

Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok, faktúra). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

### Článok III

#### Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri vadách tovaru, ktoré sa prejavujú do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, platí, že tovar mal vadu už pri predaji, ak predávajúci nepreukáže opak. Predávajúci v takom prípade zodpovedá za vadu bez toho, aby sa museli skúmať podmienky záručnej doby.

Predávajúci nezodpovedá za rozpor s spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak:

- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám,
- spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru,
- sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

Predávajúci nezodpovedá za vady:

- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,

- spojené s porušením ochranné plomby na tovare,
- spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť
- na ktoré prišiel kupujúci po prevzatí tovaru a boli spôsobené mechanickým poškodením, pokiaľ sa nedá určiť kedy k poškodeniu došlo, alebo ak je oprávnené podozrenie, že takéto poškodenie spôsobil kupujúci nesprávnym, alebo neopatrným zaobchádzaním s tovarom.

O prijatej reklamáci sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, ceny, za akú bol tovar zakúpený.

Ak spotrebiteľ reklamuje vady tovaru, je zamestnanec reklamačného oddelenia povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto trojdennej lehoty k rozhodnutiu o reklamáci sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

#### Článok IV

##### Lehoty na uplatnenie reklamácií

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci spotrebiteľom, ak na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky, pokiaľ záručný list k tovaru existuje.

Ak ide o použitú vec, kupujúci sa s predávajúcim môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

Predávajúci nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadajú spotrebiteľ. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať záručný list, pokiaľ záručný list k tovaru existuje. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať

spotrebiteľovi doklad o kúpe tovaru. Spotrebiteľovi sa vysvetlí, že k vybaveniu reklamácie postačuje doklad o kúpe.

Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.

Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.

## Článok V

### Práva spotrebiteľa

Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstránení vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Vedúci obchodnej prevádzky posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú. Pri výmene veci nie je dôležité, či táto vec už bola používaná.

Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má spotrebiteľ právo:

- na výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť) alebo
- právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu).

Právo na výber možnosti má spotrebiteľ.

Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ tovar riadne užívať, má právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ i v prípade, ak oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

## Článok VI

### Reklamácia použitého a vadného tovaru

Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu ide – táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale veci. Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezvadného tovaru. Tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale bezvadný tovar.

Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.