

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je súčasťou všeobecných obchodných podmienok predávajúceho. Definície vo všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho sa vzťahujú aj na tento reklamačný poriadok.
2. Reklamácia tovaru sa pri kupujúcom, ktorý je spotrebiteľom riadi všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho, týmto reklamačným poriadkom, Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách.
3. Reklamácia tovaru sa pri kupujúcom, ktorý je podnikateľom riadi všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho, týmto reklamačným poriadkom a Obchodným zákonníkom.

II. Základné podmienky reklamácie

1. V prípade, že sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej dobe vada, má kupujúci právo túto vadu reklamovať.
2. Za vadu tovaru nemožno považovať zmeny vlastností tovaru, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný tovar určený, nevhodnej či zanedbanej základnej údržby, nesprávnym zásahom zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby a/alebo nesprávnym skladovaním tovaru. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním.
3. Ak uplatní kupujúci právo zo zodpovednosti za vady predaného tovaru riadne a včas, je predávajúci alebo ním poverený zamestnanec povinný o reklamácií rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

III. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. V prípade, že má spotrebiteľ záujem reklamovať tovar, má právo kontaktovať predávajúceho prostredníctvom emailovej adresy info@minifactory.sk, kde do predmetu správy uvedie REKLAMÁCIA. Do správy je kupujúci povinný uviesť označenie reklamovaného tovaru, popísať dôvod reklamácie a priložiť kópiu faktúry alebo dokladu o zaplatení za reklamovaný tovar.
2. Kupujúci má právo uplatniť svoju reklamáciu aj zaslaním reklamácie prostredníctvom pošty na adresu Mini factory, s. r. o., M. R. Štefánika 48, 036 01 Martin, ktorej súčasťou budú informácie o reklamovanom tovare, spolu s kópiou faktúry alebo dokladu o zaplatení.
3. V prípade, že je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci spotrebiteľovi ihneď doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak by z akéhokoľvek dôvodu nebolo možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
4. Reklamovaný tovar môže spotrebiteľ zaslať na adresu predávajúceho Mini factory, s. r. o., M. R. Štefánika 48, 036 01 Martin. Tovar je potrebné zasielať v originálnom obale, alebo v prepravnom obale, vyhovujúcom nárokom prepravy krehkého tovaru a to vrátane všetkého príslušenstva a označiť zásielku príslušnými symbolmi, nakoľko predávajúci neručí za prípadné mechanické poškodenia pred prijatím tovaru. V prípade oprávnenej reklamácie má spotrebiteľ nárok na náhradu poštovného v najnižšej nutnej výške k bezpečnému doručeniu (nutné doložiť doklad k tejto preprave). V prípade neoprávnenej reklamácie nemá spotrebiteľ nárok na náhradu svojich nákladov spojených s vybavením reklamácie a súčasne ani predávajúci nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré vznikli na jeho strane (pokiaľ zo strany spotrebiteľa nešlo napr. o opakovanú bezdôvodnú reklamáciu, u ktorej sa už dá usudzovať, že sa z jeho strany jednalo o zneužitie práv spotrebiteľa).

IV. Lehota pre uplatnenie reklamácie

1. Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby, t.j. do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním a záručná doba je 12 mesiacov odo dňa ich prevzatia kupujúcim. Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do dátumu spotreby, alebo dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačenej na obale.

2. Pri rýchlo kaziacom sa tovare, musí kupujúci reklamáciu uplatniť najneskôr nasledujúci deň od prevzatia tovaru kupujúcim, inak mu právo reklamovať takýto tovar zanikne.
3. V prípade, že sa vybaví reklamácia opravou tovaru, predlžuje sa záručná doba o obdobie od uplatnenia práva na odstránenie vady do doby, kedy je kupujúci povinný opravený tovar prevziať. Hneď ako kupujúci uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za vady, napríklad právo na opravu tovaru či zľavu, vykonal voľbu a uplatnil jedno z možných práv, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.
4. V prípade, že bude reklamácia vyriešená výmenou vadného tovaru za nový, začne bežať záručná lehota znovu od prevzatia tovaru.
5. Predávajúci posúdi oprávnenosť reklamácie nedostatku na tovare a po posúdení vyrozumie kupujúceho e-mailom o spôsobe vybavenia reklamácie.

V. Odstrániteľné vady

1. Za odstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, kedy jej odstránením (opravou) neutrpia vzhľad, funkcia a kvalita tovaru, a ktorej odstránenie možno uskutočniť bez zbytočného odkladu, a ktorej odstránenie je účelné.
2. Pri výskyte odstrániteľnej vady má spotrebiteľ právo požadovať jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.
3. Predávajúci má právo vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú (bezchybnú), ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

VI. Neodstrániteľné vady

1. Za neodstrániteľnú vadu možno považovať takú vadu, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, a ktorú nie je možné odstrániť, alebo jej odstránenie je neúčelné.
2. V prípade, že ide o vadu neodstrániteľnú a nespôsobenú nedbalosťou pri užívaní samotným spotrebiteľom, má spotrebiteľ právo požadovať:
 - A) výmenu tovaru za nový a bezchybný,
 - B) odstúpenie od kúpnej zmluvy.
3. V prípade, ak charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu veci ako veci bez vady (vady estetické...), má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia tovaru, dĺžke jeho užívania a k možnostiam jeho ďalšieho užívania.

VII. Prevencia a predchádzanie škodám na tovare

1. Základnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu zakúpeného tovaru a jeho funkčnosti je riadna prevencia kupujúceho formou základnej údržby. Táto povinnosť kupujúceho vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov, v zmysle ktorých je každý povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám.
2. Pred použitím tovaru je spotrebiteľ povinný oboznámiť sa s funkciami a možnosťami zakúpeného tovaru tým, že si pozorne prečíta informácie uvedené v návode na použitie zakúpeného tovaru a prípadne aj obsah ďalších dokumentov priložených k zakúpenému tovaru.

VIII. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, a to bez uvedenia dôvodu alebo v prípade zmeny akýchkoľvek súvisiacich právnych predpisov, či v prípade zmeny súdnej praxe týkajúcej sa zmluvných vzťahov týmto reklamačným poriadkom upravených.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňa 01.12.2020.