

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Spoločnosť EBAMA, s. r. o., IČO: 44 074 174, 407, Mníchova Lehota 913 21, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: sro, vložka číslo: 19972/R (ďalej len „**EBAMA, s. r. o.**“ alebo „**predávajúci**“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) riadne informuje spotrebiteľa (§ 2 písm. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa; ďalej aj „**zákazník**“ alebo „**kupujúci**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „**reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento Reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v každej prevádzkarni EBAMA, s. r. o., a zároveň je zverejnený na internetovej stránke EBAMA, s. r. o. www.ebama.sk. Uzavretím kúpnej zmluvy v kamennej predajni, stáva sa tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi zákaznikom a predávajúcim.

1.4. Tento Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právny vzťah založený kúpou tovaru u predávajúceho v prípade, že kupujúcim (zákazníkom) je podnikateľ (§ 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov; ďalej len „**Obchodný zákonník**“). Takýto právny vzťah medzi EBAMA, s. r. o. a kupujúcim – podnikateľom, predmetom ktorého je kúpa tovaru (služby) u predávajúceho, sa spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (najmä § 429 resp. § 409 a nasl. Obchodného zákonníka). Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje záručný list výrobcu dotknutého výrobku inak, záručná doba (záruka za akosť tovaru) je 12 mesiacov od kúpy tovaru kupujúcim - podnikateľom.

2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

2.1. EBAMA, s. r. o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, EBAMA, s. r. o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.3. Pri použitých veciach (napr. predvážací model) EBAMA, s. r. o. nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. V tomto prípade je záručná doba 12 mesiacov (§ 619 ods. 1 a § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže EBAMA, s. r. o. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ, než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).

2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).

2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, t.j. v ktoromkoľvek obchodnom dome EBAMA, s. r. o. (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste.

3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, t.j. v ktoromkoľvek obchodnom dome EBAMA, s. r. o.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom alebo záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Ak zákazník uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy. V prípade, že sa zákazník informuje na spôsob vybavenia reklamácie:

a) pred uplynutím 30 dňovej lehoty, je predávajúci oprávnený informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na spôsob vybavenia reklamácie v tomto servise;

b) po uplynutí 30 dňovej lehoty, je predávajúci povinný informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie aj dôvode, prečo nebola reklamácia vybavená včas; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na dôvod zdržania vybavenia reklamácie v tomto servise; ak s tým zákazník súhlasí, môže komunikovať s autorizovaným servisom napriamo. V súlade s prozákazníckym prístupom EBAMA, s. r. o. vždy poskytne zákazníkovi potrebnú súčinnosť k tomu, aby jeho reklamácia, či už je vybavovaná priamo EBAMA, s. r. o. alebo autorizovaným servisom, bola vybavená k spokojnosti zákazníka riadne a včas.

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže predávajúci zaslať zákazníkovi SMS správu obsahujúcu informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní, prípadne e-mailom, ak ho má k dispozícii.

3.6. Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní tovar od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste prevziať alebo zákazník je povinný dať písomný súhlas na ekologickú likvidáciu reklamovaného tovaru. Týmto súhlasom sa zákazník zbavuje povinnosti prevzatia reklamovaného tovaru, a to na náklady predávajúceho.

3.7. Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 3.6. tohto článku tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo nedá písomný súhlas na ekologickú likvidáciu odo dňa doručenia výzvy na prevzatie tovaru, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení § 516 a nasl. Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.) v platnom znení a vzťahy predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov, kde predávajúci vystupuje v pozícii opatrovateľa a zákazník v pozícii uložiteľa.

3.8. V prípade, že kupujúci neprevezme tovar v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 0,50,- EUR za každý, aj začatý deň uloženia.

4. Všeobecné podmienky reklamácie

Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady v EBAMA, s. r. o. je zákazník povinný:

- a) predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v ktorejkoľvek pobočke EBAMA, s. r. o.,
- b) zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
- c) v prípade tovaru, pri použití ktorého si zákazník zaregistroval/vytvoril osobné konto (e-mailová a/alebo obdobný účet užívateľa) a/alebo nastavil pre dotknutý tovar heslo, je zákazník povinný zrušiť/odstrániť obmedzenie prístupu k obsahu zariadenia heslom a súčasne odhlásiť sa z uvedeného konta resp. takéto konto zrušiť a pokiaľ je to možné, uviesť dotknuté zariadenie do pôvodného stavu,
- d) predložiť originál záručného listu v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom,
- e) odovzdať EBAMA, s. r. o. tovar v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru,
- f) poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamačného protokolu povereným pracovníkom EBAMA, s. r. o. a podpisom vyjadriť súhlas s jeho obsahom.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to buď osobne, alebo prostredníctvom poverenej osoby (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí a tovaru) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku (§ 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.

Ak sú s tovarom poskytované darčeky (vrátane tovaru dodaného v symbolickej hodnote, ak je jeho dodanie zákazníkom prezentované ako darček k tovaru, ktorý zákazník môže vrátiť do 14 dní bez udania dôvodu), zákazník je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky. V prípade, že tieto darčeky nebudú vrátené späť spolu s vráteným tovarom, budú tieto darčeky v ich trhovej hodnote chápané ako bezdôvodné obohatenie zákazníka. Tento bod sa neaplikuje v prípade darčeka, ktorý má formu elektronický obsah.

7. Pozáručné opravy

EBAMA, s. r. o. je oprávnená sprostredkovať zákazníkom pozáručné opravy prostredníctvom dohodnutých partnerov, a to v lehotách, spôsobom a v cenách určených týmto partnerom EBAMA, s. r. o. pre zákazníka. EBAMA, s. r. o. informuje zákazníka bez zbytočného odkladu po obdržaní týchto informácií od partnera.

8. Alternatívne riešenie sporu

Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.