

Reklamačný poriadok

Základné pravidlá: Kupujúci má právo na uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru po dobu 24 mesiacov od jeho prevzatia (v súlade s občianskym zákonníkom), pričom sa predpokladá, že vada, ktorá sa prejavila do 2 rokov, existovala už pri dodaní. Spotrebiteľ teda môže reklamovať všetky skryté výrobné chyby v tomto čase bez poplatku.

Postup reklamácie: Reklamáciu je možné uplatniť osobne (vo vyhradených priestoroch predajcu), poštou, emailom alebo cez online formulár e-shopu. Prijemca reklamácie (predávajúci) ihneď vystaví **písomné potvrdenie** o prevzatí reklamácie, v ktorom uvedie záväzné termíny na vybavenie (čo najskôr, typicky do 30 dní). Do tlačiva reklamácie by mal kupujúci uviesť svoje údaje, číslo dokladu o kúpe, popis vady a možnosť požadovaného riešenia (oprava/výmena). Odporúča sa priložiť aj kópiu faktúry alebo pokladničného dokladu a fotografiu vady.

Možnosti riešenia: Zákon prikazuje uprednostniť **opravu alebo výmenu tovaru** (spotrebiteľ si môže zvoliť, čo preferuje). Ak vada nemožno odstrániť opravou bez zjavného nepomerneho nákladu, alebo sa po oprave znovu objaví rovnaká vada, má spotrebiteľ nárok na primeranú **zľavu z ceny** alebo môže odstúpiť od zmluvy (čiže získať späť celú kúpnu cenu). V prípade odstúpenia predávajúci **vráti všetky platby vrátane dopravy do 14 dní** od vrátenia tovaru. Spotrebiteľ má tiež nárok na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov (napr. poštovné pri reklamácii, cestovné) v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Lehota na vybavenie: Predávajúci spravidla vyrieši reklamáciu do 30 dní od jej prevzatia. Ak potrebuje viac času (napr. ak musí tovar zaslať na servis alebo výrobcovi), mal by spotrebiteľa čo najtransparentnejšie informovať a poskytnúť odhadovaný nový termín.

Nespokojnosť zákazníka: Ak reklamácia nebude uspokojená, môže sa spotrebiteľ obrátiť na inštitúcie na alternatívne riešenie sporov (napr. SOI, www.soi.sk) alebo využiť online platformu ODR Európskej komisie. Na dokumente možno tiež odporučiť, aby kupujúci vždy žiadal potvrdenie o vybavení (napr. protokol o výsledku reklamácie).

Praktická pomôcka: E-shop môže pripojiť vzor reklamácie (reklamačný protokol), ktorý kupujúci vyplní a zašle s tovarom. Ten by mal obsahovať: údaje kupujúceho a predávajúceho, číslo dokladu, popis závady, dátum uplatnenia reklamácie a podpis. (Vid' napr. [tlačivo od nakupujbezpecne.sk] alebo [20]).

Vzor formulára na odstúpenie od zmluvy

Pre odstúpenie od kúpnej zmluvy je potrebné vyplniť a predávajúcemu doručiť tento formulár (v súlade s „prílohou č. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa“).

Kupujúci:

- **Meno a priezvisko:** _____
 - **Adresa (ulica, PSČ, mesto):** _____
 - **E-mail:** _____
 - **Telefón:** _____
-

Predávajúci:

Mava Collection, IČO 56481381

Sídlo: Dolná Breznica 383, 020 61 Dolná Breznica

E-mail: info@mavacollection.sk

Oznámenie o odstúpení od zmluvy

Týmto oznámením **vypovedám zmluvu č.** _____, uzavretú dňa ..____
o kúpe tovaru (predmetom zmluvy je _____)
zakúpeného na diaľku.

Dátum prevzatia tovaru: ..____

Číslo faktúry/objednávky: _____

Žiadam o vrátenie všetkých prijatých platieb vrátane nákladov na doručenie v plnej výške.

Spôsob vrátenia platby (napr. bankový prevod):

- **IBAN:** _____
- **SWIFT/BIC:** _____

Dátum: ..____

Podpis: _____