

## Reklamačný poriadok

### 1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a vzťahuje sa na tovar, pri ktorom si kupujúci, ktorý uzavrel s predávajúcim zmluvu o kúpe tovaru uplatňuje svoje práva zodpovednosti za chyby v záručnej lehote (ďalej ako „Reklamácia“).

#### **Predávajúci:**

VINO MAHID s.r.o.

Adresa : Priemyselná 1139, 925 32 Veľká Mača (je zároveň adresou pre uplatnenie reklamácie)

E-mail : [info@vinomahid.sk](mailto:info@vinomahid.sk)

Tel. číslo : 0907 896 118

IČO: 47 653 001 , DIČ: 2024130724

Účet: SK76 7500 0000 0040 2028 3376

Zapísaná v OR SR, OS TT, oddiel: Sro, vložka č.: 34539/T

**Kupujúci:** fyzická alebo právnická osoba, ktorá svojou objednávkou vstúpila do obchodného vzťahu s predávajúcim.

### 2. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

Na predávaný tovar, pokiaľ nie je určené inak, je poskytovaná zákonná záručná doba 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru. Faktúra, doručená kupujúcemu spolu s tovarom, slúži zároveň ako záručný list.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predávaný tovar pri prevzatí tovaru kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej lehote. Predávajúci je povinný upozorniť kupujúceho na chyby tovaru, o ktorých v čase predaja vie.

Kupujúci je povinný prehliadnúť tovar bezprostredne po jeho prevzatí. Ak je zistené mechanické poškodenie výrobku, alebo obalu výrobku, je kupujúci povinný vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Výhradu k tovaru uvedie kupujúci buď na preberací list, alebo vyhotoví s prepravcom škodový zápis. Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie dopravca. Predávajúci neručí kupujúcemu za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú kuriérskou službou, prípadne udaním nesprávnej adresy kupujúceho. Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou kuriéra, alebo poškodenie zásielky zavinené kuriérskou službou, je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u pracovníka kuriérскеj služby.

Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci alebo jej častí, spôsobené používaním. Záruka sa vzťahuje iba na výrobné vady. Záručná doba na tovar zaniká aj v prípadoch, že k chybe došlo nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, mechanickým poškodením, prevádzkou v nevhodných podmienkach, alebo neoprávneným zásahom do výrobku.

### 3. UPLATŇOVANIE REKLAMÁCIÍ

V prípade uplatňovania reklamácie sa odporúča spotrebiteľovi telefonicky oznámiť predávajúcemu, že daný produkt vykazuje chybu a akým spôsobom sa prejavila. Na základe týchto informácií sa odporučí spotrebiteľovi ďalší postup pri vybavovaní reklamácie. Reklamácie budeme riešiť individuálnou dohodou so zákazníkom a v súlade s platnými právnymi predpismi.

Všeobecný postup uplatňovania reklamácií je nasledovný:

Pre uplatnenie reklamácie tovaru je kupujúci povinný spolu s chybným tovarom predložiť predávajúcemu aj podpísanú žiadosť o reklamáciu, v ktorej uvedie popis závady. Pre uznanie reklamácie je nutné predložiť aj kópiu daňového dokladu, na základe ktorého bol tovar nadobudnutý.

V prípade zasielania reklamácie je vhodné tovar poslať kuriérom a poistený, nakoľko predávajúci neručí za jeho prípadnú stratu alebo poškodenie počas prepravy. Predávajúci nepreberie reklamovaný tovar zaslaný na dobierku.

Reklamovaný tovar musí byť kompletný, s príslušenstvom, s návodom, vhodne zabalený, pokiaľ možno v originálnom obale.

Miestom na dopravenie reklamovaného tovaru je adresa predávajúceho.

Predávajúci pri prijatí reklamácie vystaví kupujúcemu o tomto doklad, v ktorom vyznačí chyby tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Pri odstrániteľnej chybe má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.

Pokiaľ ide o vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci má kupujúci právo požadovať zľavu z ceny výrobku.

Po vybavení reklamácie vyzve predávajúci kupujúceho formou, ktorú si dohodli pri prijatí reklamácie, k prevzatíu opraveného tovaru a reklamačného protokolu.

Reklamácia bude vyriešená najneskôr do 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru predávajúcim. Uplynutím tejto lehoty má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy alebo výmenu výrobku za nový.

### 4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo



## **VINO MAHID s.r.o.**

Priemyselná 1369,  
925 23 Veľká Mača, SK  
IČO: 476 530 01  
IČ DPH: SK2024130724

iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<https://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov/146987s>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebitelských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Tento reklamačný poriadok je platný odo dňa 1.1.2020. Zmeny reklamačného poriadku sú vyhradené.