

Reklamačný poriadok spoločnosti MOLPIR, s.r.o.

Spoločnosť MOLPIR, s.r.o., sídlom SNP 129, 919 04 Smolenice, zapísaná v OR Okresného súdu Trnava, odd. Sro., vložka č.1045/T – IČO 31431372, s prevádzkou Hrachová 30, 821 05 Bratislava, vydáva tento reklamačný poriadok.

1. Všeobecné ustanovenia :

- 1.1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb spoločnosťou MOLPIR, s.r.o. (ďalej len predávajúci) kupujúcim, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Spotrebiteľ je osoba, ktorá nakupuje tovar alebo využíva služby ako „koncový užívateľ“ pre osobnú potrebu alebo pre potreby príslušníkov svojej domácnosti. V prípade subjektov, ktoré nenakupujú tovar alebo nepoužívajú služby ako „koncový užívateľ“, ale za účelom podnikania alebo súvisiacej činnosti sa reklamačný poriadok riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka 513/1991 Z.z. Záručné doby ako aj dĺžka záruky sa môžu líšiť v závislosti od konkrétnych záručných podmienok daného výrobcu.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok môže byť priebežne aktualizovaný alebo menený predávajúcim, najmä v súvislosti so zmenou právnych predpisov. Reklamačný poriadok je zverejnený na prístupných miestach na e-shope predávajúceho a v prevádzke predávajúceho.
- 1.3. Povinnosťou kupujúceho je oboznámiť sa s podmienkami všeobecných obchodných podmienok a reklamačným poriadkom predávajúceho pred zadaním objednávky. Uzatvorením kúpnej zmluvy potvrdzuje súhlas s podmienkami uvedenými v týchto dokumentoch.
- 1.4. Povinnosťou predávajúceho je dodať tovar v cene, množstve, kvalite a v termínoch, ktoré boli dohodnuté v kúpnej zmluve a tovar vybaviť vhodným spôsobom na prepravu a odovzdať kupujúcemu doklady k prevzatiu a užívaniu tovaru.
- 1.5. Kupujúci nadobudne vlastnícke práva k tovaru, momentom zaplatenia celej kúpnej ceny.
- 1.6. Povinnosťou kupujúceho je dôkladne si prečítať návod na obsluhu a použitie a riadiť sa ním.

2. Nebezpečenstvo škody na tovare a vrátenie tovaru

- 2.1. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza z predávajúceho na kupujúceho v momente osobného prevzatia tovaru alebo pri dohodnutej preprave zasielateľskou spoločnosťou, prebratím od dopravnej služby alebo ak si kupujúci sám vybaví prevzatie tovaru inou zasielateľskou spoločnosťou, tak moment prevzatia tovaru od predajcu touto spoločnosťou.
- 2.2. Kupujúci má právo neprevziať tovar od dopravcu pri doručení iného typu tovaru, prípadne bez príslušných dokladov alebo ak bol obal tovaru alebo tovar poškodený. Ak je dodanie tovaru v rozpore s kúpnu zmluvou, kupujúci má právo, aby mu bol predávajúcim tovar bezodkladne dodaný v súlade s dohodnutými podmienkami v kúpnej zmluve. V prípade poškodenia tovaru dopravcom, kupujúci s ním spíše škodový zápis a uvedenú skutočnosť písomne oznámi predajcovi.
- 2.3. Reklamácie poškodenia tovaru, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí zásielky, je potrebné uplatniť do 5 pracovných dní od dodania tovaru a to písomne, následne zasať tovar do prevádzky predávajúceho na náklady kupujúceho (nie dobierka). Ak bude reklamácia uznaná, poškodený tovar bude vymenený a na náklady predávajúceho zaslaný kupujúcemu. Po uplynutí doby 5 pracovných dní platí obvyklý reklamačný postup stanovený v reklamačnom poriadku. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia tovaru nebudú uznané.
- 2.4. Kupujúci pri kúpe tovaru v internetovom obchode má právo podľa ustanovenia § 12 zákona 108/2000 Z.z. odstúpiť od kúpnej zmluvy a tovar vrátiť do 7 pracovných dní bez udania dôvodu. V tomto prípade musí kupujúci v stanovenom termíne, písomne oboznámiť predávajúceho o tomto čine, najlepšie e-mailom na adresu obchod@molpir.com. Tovar v neporušenom obale, bez známok použitia, so všetkým pribaleným príslušenstvom, ktoré tam bolo v čase predaja a so všetkou dokumentáciou, na vlastné náklady (nie na dobierku) kupujúci vráti predávajúcemu na adresu: MOLPIR, s.r.o., Hrachová 30, 821 05 Bratislava.
- 2.5. Pri vrátení tovaru, ktorý kupujúci zakúpil priamo v predajni a mal si ho možnosť pri predaji prezrieť prípadne vyskúšať, rozhodne o vrátení tovaru obchodník predávajúceho. Pri vrátení peňazí si predávajúci účtuje manipulačný poplatok 5% z kúpnej ceny (minimálne 3,32 Eur).

2.6. V prípade dohody o odstúpení od kúpnej zmluvy na tovar, ktorý už bol zaplatený, sa predávajúci zaväzuje vrátiť kúpnu sumu za tovar späť na účet predávajúceho v lehote 15 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy.

2.7. Ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak, kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom sú: predaj tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť; predaj zvukových alebo obrazových záznamov, ktoré spotrebiteľ rozbalil; predaj počítačových programov, ktoré spotrebiteľ rozbalil a predaj novín, časopisov a periodickej tlače a tovar špeciálne vyrobený na objednávku kupujúceho.

3. Záruka za akosť

3.1. Zárukou za akosť tovaru preberá predávajúci písomne záväzok, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti.

3.2. Prevzatie záväzku za záruky vyplýva zo zmluvy a záručného listu. Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru kupujúcemu, ak zo zmluvy alebo záručného listu nevyplýva niečo iné. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, tak záručná doba začne plynúť dňom odovzdania tovaru kupujúcemu v mieste určenia.

3.3. Záručná doba neplynie po dobu, kedy kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho chyby, za ktoré zodpovedá predávajúci.

3.4. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka na akosť, nevzniká ak boli spôsobené vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci, ani osoby konajúce v jeho mene.

3.5. Záručné podmienky pre kupujúceho – spotrebiteľa, ktorý nakupuje výrobky ako „koncový užívateľ“ pre osobnú spotrebu sa riadia Občianskym zákonníkom 40/1964 Z.z. a záručná doba podľa § 620 Občianskeho zákonníka je 24 mesiacov. V prípade podnikateľských subjektov, ktoré nakupujú tovar za účelom vykonávania ďalšej podnikateľskej činnosti alebo v súvislosti s ňou, sa záručné a reklamačné podmienky riadia Obchodným zákonníkom 513/1991 Z.z., a preto sa táto záručná doba môže líšiť v závislosti od konkrétnych podmienok daného výrobcu tovaru. Pokiaľ v záručnom liste predávajúceho nie je ustanovená iná záručná doba, všeobecná záručná doba v obchodno-právnych vzťahoch medzi predávajúcim a kupujúcim je 6 mesiacov. V prípade tovaru s inou dobou použiteľnosti alebo ak je doba použiteľnosti výrobku obmedzená určitým úkonom, je záručná doba tovaru obmedzená touto dobou použiteľnosti/úkonom.

4. Zodpovednostné vzťahy

4.1. V prípade vzťahu predávajúci - kupujúci „koncový užívateľ“, predávajúci primerane postupuje podľa platného zákona na ochranu spotrebiteľa.

4.2. Kupujúci, ktorí nakupujú tovar od predávajúceho a ďalej ho predávajú tretím osobám, obchodujú s ním, montujú či inštalujú ho do ďalších produktov pre inú osobu, resp. tovar akokoľvek používajú na svoju podnikateľskú činnosť, sa nepovažujú za spotrebiteľov a predávajúci primerane postupuje podľa Obchodného zákonníka.

5. Reklamácia väd tovaru

5.1. Kupujúci môže reklamovať tovar, iba ak kúpna cena tovaru bola úplne uhradená.

5.2. Kupujúci je povinný podať správu predávajúcemu o vadách, ktoré zistil na tovare písomnou formou, a to vyplnením reklamačného protokolu.

5.3. Poskytnutá záruka sa vzťahuje na výrobné vady tovaru, ktoré neboli spôsobené neodborným a nešetrným zaobchádzaním, používaním tovaru v rozpore s jeho účelom použitia alebo nedodržaním pokynov v návode, mechanickým poškodením, živelnými pohromami alebo pôsobením iných neštandardných javov, napríklad prepätie v rozvodnej sieti. Dôvodom na reklamáciu nie je bežné opotrebenie tovaru v súvislosti s používaním.

5.4. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu priamo v servise predávajúceho (MOLPIR, s.r.o., Hrachová 30, Bratislava) alebo po dohode zaslať poistenou doporučenou zásielkou na túto adresu so všetkými požadovanými dokladmi, reklamačným protokolom a príslušenstvom k reklamovanému tovaru, prípadne zaslať tovar najbližšiemu autorizovanému servisnému stredisku (zoznam uvedený na www.molpir.com alebo v záručnom liste).

5.5. K reklamovanému tovaru kupujúci predloží : originál alebo kópiu dokladu o kúpe tovaru (doklad musí byť vystavený na meno reklamujúceho), reklamačný protokol, kde uvedie presný opis chyby, v prípade že sa vada

vyskytuje len občas, musí jednoznačne uviesť podmienky, pri ktorých sa prejavuje. Reklamovaný tovar odporúčame dodať v originálnom balení a musí byť kompletný, t.j. vrátane všetkých káblov, manuálov, diskiet, CD, prípadne iného príslušenstva dodaného s tovarom pri kúpe.

5.6. Predávajúci vydá kupujúcemu doklad o reklamacii a o spôsobe riešenia a to aj vtedy, ak reklamáciu nevyrieši priamo na mieste v celom rozsahu.

5.7. Uznané reklamácie predávajúci vybavuje bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto doby má kupujúci rovnaké práva ako keby išlo o chybu, ktorá sa nedá odstrániť.

5.8. Záručná doba sa predlžuje o dobu záručnej opravy podľa záznamu o vykonanej oprave. Záznam o vykonanej oprave môže vyhotoviť len autorizovaný servis.

5.9. V prípade neuznanej reklamácie sa kupujúci zaväzuje zaplatiť predávajúcemu vzniknuté náklady na servisný zásah, servisné práce a prepravu tovaru.

5.10. Vykonanie uznanej reklamácie je bezplatné a dopravné náklady, ak si kupujúci neprevezme reklamovaný tovar osobne, znáša predávajúci.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Tento reklamačný poriadok vstupuje do platnosti dňa 1. augusta 2010. Ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti pri vybavovaní reklamácie a záruky tovaru. Spoločnosť MOLPIR, s.r.o. si vyhradzuje právo zmeny tohto reklamačného poriadku.