

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) spoločnosti MD - AIR, s.r.o., so sídlom: Priemyselná 3959, 031 01 Liptovský Mikuláš, Slovenská republika, IČO: 36 437 603, DIČ: 2022111586, IČ DPH: SK2022111586, zápis v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, Oddiel: Sro, vložka číslo: 16947/L, konajúca prostredníctvom: Ing. Milan Droppa, konateľ, Konanie menom spoločnosti: V mene spoločnosti koná konateľ samostatne. Pri právnych úkonoch vykonávaných v písomnej forme pripojí k obchodnému menu spoločnosti svoj podpis (ďalej len „predávajúci“) platí pre všetky právnické a fyzické osoby, ktoré prejavili záujem o dodanie tovaru a/alebo služby predávajúceho (ďalej len „kupujúci“).

Čl. I.

Základné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar a/alebo službu predávajúceho, u ktorého sú uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru a/alebo služby a/alebo u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo záruky na výrobné vady tovaru a/alebo vady dodanej služby (ďalej len "**reklamácie**").

Zodpovednosť za vady tovaru a/alebo služby a záruka na výrobné vady tovaru a/alebo vady dodanej služby sa nevzťahuje na chyby vzniknuté nesprávnym alebo chybným použitím, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, ak takého použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode na použitie. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- a. mechanickým poškodením tovaru a rôzneho príslušenstva tovaru,
- b. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- c. zanedbaním starostlivosti o tovar,
- d. tovar bol poškodený používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami (napr. tovar, ktorý nie je výslovne určený na profesionálne využívanie bol využívaný podnikateľom),
- e. tovar, ktorý bol upravovaný kupujúcim, ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
- f. tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté alebo predávajúcim deklarované.

Miestom pre uplatnenie reklamácie je prevádzka predávajúceho **MD - AIR, s.r.o., so sídlom: Priemyselná 3959, 031 01 Liptovský Mikuláš, Slovenská republika.**

Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu sídla predávajúceho. Kupujúci môže vady dodanej služby na reklamáciu zaslať na emailovú adresu predávajúceho, a to mdair@mdair.sk. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), priložená kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru.

Tovar zaslaný k reklamácii bude testovaný, ak sa testovanie vyžaduje, iba na chybu uvedenú kupujúcim v priloženom liste s popisom chyby. Pre uvedenie chyby odporúčame písomnú formu.

Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS, alebo e-mailom. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

Na účely tohto RP sa rozlišuje kupujúci, ktorý pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej len „**nspotrebiteľ**“), a kupujúci, ktorý pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej len „**spotrebiteľ**“).

Čl. II.

Lehota na uplatnenie vady tovaru

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má tovar v okamihu prevzatia tovaru kupujúcim. Nároky kupujúceho z väd tovaru zanikajú, ak nie sú písomne uplatnené u predávajúceho v záručnej dobe. Predávajúci poskytuje záruku na výrobné vady tovaru v závislosti od skutočnosti, či má kupujúci postavenie spotrebiteľa alebo nspotrebiteľa. Predávajúci poskytuje záruku na výrobné vady tovaru kupujúcemu v postavení spotrebiteľa v trvaní dvadsaťštyri (24) mesiacov od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim. Predávajúci poskytuje záruku na výrobné vady tovaru kupujúcemu v postavení nspotrebiteľa v trvaní dvanásť (12) mesiacov od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim.

Predávajúci zodpovedá za vady dodanej, resp. poskytnutej služby, ktoré má služba v okamihu prevzatia služby kupujúcim. Nároky kupujúceho z väd dodanej služby zanikajú, ak nie sú písomne uplatnené u predávajúceho v záručnej dobe. Predávajúci poskytuje záruku na vady dodanej služby v závislosti od skutočnosti, či má kupujúci postavenie spotrebiteľa alebo nspotrebiteľa. Predávajúci poskytuje záruku na vady dodanej služby kupujúcemu v postavení spotrebiteľa v trvaní dvadsaťštyri (24) mesiacov od okamihu prevzatia služby kupujúcim. Predávajúci poskytuje záruku na vady dodanej služby kupujúcemu v postavení nspotrebiteľa v trvaní dvanásť (12) mesiacov od okamihu prevzatia služby kupujúcim.

Čl. III.

Spôsob vybavenia reklamácie, ak je kupujúcim spotrebiteľ

Ak je kupujúcim spotrebiteľ, v prípade, že tovar a/alebo služba pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou a/alebo zmluvou o dielo (ďalej len "**rozpor s kúpnu zmluvou a/alebo zmluvou o dielo**"), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve a/alebo zmluve o dielo, a to výmenou veci alebo odstránením vady. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou a/alebo zmluvou o dielo vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou a/alebo zmluvou o dielo sám spôsobil.

Zhodou s kúpnu zmluvou a/alebo zmluvou o dielo sa najmä rozumie, že predávaná vec a/alebo služba má akosť a úžitkové vlastnosti kúpnu zmluvou a/alebo zmluvou o dielo požadované, predávajúci, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec a/alebo službu takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám platných právnych predpisov Slovenskej republiky, je v tomu odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci a/alebo služby uvádza alebo pre ktorý sa vec a/alebo dodaná služba obvykle používa.

Ak je kupujúcim spotrebiteľ, má v závislosti na povahe chyby pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. V prípade, ak sa jedná o odstrániteľnú vadu a odstránenie vady by predávajúcemu malo spôsobiť neprimerané náklady, tak kupujúcemu môže byť zo strany predávajúceho namiesto odstránenia vady ponúknutá možnosť výmeny veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti veci. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci. V prípade, ak výmena veci zo strany predávajúceho nie je možná má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar a/alebo službu pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak si to vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu tovaru, predávajúci vybaví reklamáciu najneskôr v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zo strany spotrebiteľa. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, pričom však vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Čl. IV.

Spôsob vybavenia reklamácie, ak je kupujúcim podnikateľ

Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaviť dobropis.

Čl. IV.

Záverečné ustanovenia

V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od uplynutia doby, kedy mala byť reklamácia vykonaná, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od

upovedomenia o jej vykonaní (t. j. spravidla do 60 dní od dátumu podania reklamácie) je predávajúci oprávnený účtovať pri výdaji reklamácie čiastku za uskladnenie, a to vo výške 1 % z ceny objednaného tovaru za každý aj začatý deň omeškania kupujúceho s vyzdvihnutím reklamovaného tovaru.

Kupujúci - spotrebiteľ je oprávnený obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na adresu: mdair@mdair.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie v lehote najneskôr do 30 dní od jej odoslania spotrebiteľom, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**subjekt ARS**“) v zmysle zákona číslo 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (**ďalej len „zákon číslo 391/2015 Z. z.“**). Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa ustanovenia § 3 zákona číslo 391/2015 Z. z.. Návrh môže Kupujúci - spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa ustanovenia § 12 zákona číslo 391/2015 Z. z.. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka aj zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu vo výške 20,- EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne v sume do výšky 5,- EUR s DPH.