

Spoločnosť Martina Valocková, 96261 Babiná, Dolná ulica 114/35, IČO: 43140327, DIČ: 1121429331, zápis OÚ Zvolen, Číslo živnostenského registra: 670-14634, vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s ust. § 18 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Účelom Reklamačného poriadku je informovať kupujúceho spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na predaj Tovarov zo strany predávajúceho kupujúcemu spotrebiteľovi v internetovom obchode umiestnenom na internetovej stránke mavafashion.sk

Pri preberaní tovaru je kupujúci, alebo ním poverená osoba, povinná skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné priamo na mieste spísať s prepravcom záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy.

Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou. O tejto skutočnosti je potrebné spísať s prepravcom záznam.

V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.

Po prevzatí tovaru kupujúci tovar prehliadne a bez zbytočného odkladu informuje predávajúceho o zistených nedostatkoch.

Zodpovednosť za vady

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že predávaný tovar je v zhode s kúpnu zmluvou, najmä, že je bez väd. Zhodou s kúpnu zmluvou sa rozumie, že predávaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti uvádzané predávajúcim, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci na použitie tovaru uvádza alebo pre ktorý sa tovar obvykle používa.

Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady sa riadi § 620 a nasl. Obč. zák.

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Záručná doba je 12 mesiacov, ktorá začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru,
- používaním tovaru v podmienkach ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a - mechanickými vplyvmi prostredia,
- neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami,
- prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

Uplatnenie reklamácie

Kupujúci môže uplatniť reklamáciu spísaním reklamácie a zaslaním poštou na adresu sídla predávajúceho alebo elektronickou poštou.

Pri uplatnení reklamácie kupujúci zašle písomné oznámenie o uplatnení reklamácie spolu s chybným tovarom a daňový doklad preukazujúci kúpu tovaru (ďalej len „požadované doklady“).

Kupujúci uvedie v písomnom oznámení o uplatnení reklamácie nasledovné údaje:

- identifikácia kupujúceho,
- číslo elektronickej objednávky,
- popis tovaru, ktorý si kupujúci žiada vrátiť/vymeniť,
- popis väd tovaru,
- dátum a podpis kupujúceho.

Pokiaľ kupujúci nedoručí spolu s tovarom, ktorý si želá reklamovať, aj požadované doklady, predávajúci vyzve kupujúceho, aby dodatočne doručil požadované doklady. V prípade, že aj táto výzva zostane bezúspešná, predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej reklamácie a túto zamietnuť. Rovnako tak je predávajúci oprávnený postupovať, ak kupujúci nedoručí spolu s písomným uplatnením reklamácie a reklamovaný tovar.

Kupujúci je povinný zaslať reklamovaný tovar predávajúcemu na vlastné náklady. V opačnom prípade predávajúci nie je povinnú zásielku prevziať.

Pri spätnom zasielaní je tovar potrebné zabaliť tak, aby sa predišlo jeho poškodeniu. Poškodenie tovaru pri preprave môže mať za následok neuznanie reklamácie.

Nároky z uplatnenej reklamácie

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru počas trvania záručnej doby.

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. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

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 alebo má 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. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Vybavenie reklamácie

Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby ukončenia reklamačného konania sa do záručnej doby nepočíta. V prípade výmeny veci za novú, začína plynúť nová záručná doba od jej prevzatia.

Kupujúci má právo na úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.