

Reklamačný poriadok pri nákupe v elektronickej obchode

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

- a) Tento **reklamačný poriadok** bol spracovaný podľa zákona **513/1991 Z.z.** Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, zákona **40/1964 Z.z.** Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, v súlade so zákonom **250/2007 Z.z.** o ochrane spotrebiteľa a v súlade so zákonom **102/2014 Z.z.** o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len "Tovar"), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zodpovednosti za chyby (ďalej len "Reklamácie").
- b) "**Predávajúci**" je obchodná spoločnosť *mobil online, s.r.o., Železničná ulica 24, 984 01 Lučenec*, IČO 44547722, zapísaná v obchodnom registri č. 15812/S okresný súd Banská Bystrica, "**Kupujúci**" je strana, nadobúdajúca tovar od Predávajúceho za peniaze; ide najmä o domácnosti.

2. Poučenie o práve kupujúceho odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov podľa zákona 102/2014 Z.z.

Odstúpenie kupujúceho od zmluvy uzavretej podľa zákona **102/2014 Z.z.** platí iba pri nákupe v e-shope prostredníctvom webových stránok **www.mobilonline.sk, www.muggo.sk, www.puzdronamobil.sk, www.egoman.sk, www.drmobil.sk, www.e-lg.sk, www.enokia.sk, www.esamsung.sk, www.esonyericsson.sk, www.emotorola.sk, www.ehtc.sk** a pri telefonickom objednávaní.

Kupujúci má právo v zmysle ustanovenia **§ 7 zákona 102/2014** od takto uzatvorenej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzatvorenia zmluvy o poskytnutí služby. Kupujúci má právo v tejto lehote po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v kamennom obchode.

Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. (**§10, odsek 1 zákon 102/2014**)

Tovar je potrebné poslať doporučené (plus možnosť - formou poistenej zásielky) nakoľko predávajúci neručí za jeho prípadnú stratu alebo poškodenie počas prepravy. (doporučené neznamená na dobierku).

Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takeého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. (**§10, odsek 4 zákon 102/2014**)

Kupujúci nemôže bez súhlasu predávajúceho odstúpiť od zmluvy na tovar, ktorý je určený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, alebo ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť. (§7, **odsek 6 zákon 102/2014**)

Kupujúci svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatňuje u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvalom nosiči, na adrese uvedenej v kontaktoch na stránke e-shopu. Odstúpenie od zmluvy musí obsahovať identifikáciu predávajúceho, kupujúceho a presnú špecifikáciu tovaru.

Ak kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý nejaví známky používania, nie je poškodený alebo neúplný. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov (§9, **odsek 1 zákon 102/2014**). Predávajúci tak urobí rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, prípadne iným spôsobom ak sa na tom kupujúci s predávajúcim dohodli a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepredloží doklad preukazujúci zaslanie tovaru spoločnosti, prípadne tovar bude priamo odovzdaný na niektorej z prevádzok spoločnosti mobil online, s.r.o..

Náklady na vrátenie tovaru neznáša kupujúci iba v tom prípade, ak tovar plne nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a zároveň bol vadný.

Za tovar plne zodpovedajúci kvalitatívnym požiadavkám sa považuje tovar rovnakej alebo podobnej charakteristiky, aká je uvedená v ponuke tovaru na internetovej stránke predávajúceho.

Predávajúci tiež nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. (§9, **odsek 3 zákon 102/2014**)

Kupujúci vráti tovar na svoje náklady, ak tovar plne zodpovedal deklarovaným kvalitatívnym požiadavkám a nebol vadný.

3. Reklamačný poriadok

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný **reklamačný poriadok** v zmysle ustanovení zákona č. **250/2007 Z.z.** o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona **40/1964 Z.z.** (občiansky zákonník).

4. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práv zodpovednosti za vady výrobku.

Mabilonline, s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytujú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

5. Lehoty na uplatnenie reklamácií

Záručná doba je 24 mesiacov. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov. (§620, **odsek 2, zákon 40/1964 Z.z**)

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. (§621, zákon 40/1964 Z.z)

Na darčeky a výhry, ktoré dostanete zadarmo, sa záruka nevzťahuje.

6. Doručenie zásielky tovaru prepravcom

V prípade tovaru doručeného prepravcom, je kupujúci povinný skontrolovať množstvo doručených balíkov, ktorých počet je uvedený na adresnom štítku umiestnenom na balíku a v doručovacom hárku kuriéra, a neporušenosť obalu všetkých balíkov zásielky za prítomnosti kuriéra. Ak kupujúci zistí vyššie uvedené nedostatky je povinný ihneď kontaktovať predávajúceho, neprevziať zásielku a spísať s kuriérom Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie tovaru pri preprave nebudú predávajúcim akceptované.

Pri doručení zásielky tovaru Slovenskou poštou v prípade zistenia porušeného alebo poškodeného obalu, poškodenia s úbytkom obsahu odporúčame zásielku tovaru neprebrať, prípadne riešiť priamo s pracovníkom prepravnej spoločnosti, či s pracovníkom pri priehradke danej pošty na mieste zápisom o škode. V prípade prevzatia a zistenia porušeného alebo poškodeného obalu tovaru, poškodenia s úbytkom obsahu tovaru žiadame o nahlásenie tejto udalosti najneskôr do 24 hod. od prevzatia zásielky tovaru na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty. K spísaniu zápisu o škode je potrebný poškodený tovar, obal zásielky a doklad o prevzatí zásielky, nadobúdaci doklad - faktúra. Najbližšiu pobočku Slovenskej pošty nájdete tu:

otvaraciehodiny.posta.sk. O nahlásení a spísaní zápisu o škode na ľubovoľnej pobočke Slovenskej pošty nás môžete informovať na e-mail: reklamacie@mabilonline.sk.

Reklamácie mechanického poškodenia tovaru doručeného v neporušenom obale, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je kupujúci povinný oznámiť mailovou formou na adresu reklamacie@mabilonline.sk do 24 hod. ako ho obdržal doručený kuriérskou službou. Neskoršie reklamácie tohto druhu už nie je možné uznať.

7. Záručná plomba

Záruku nie je možné uplatniť v prípade, ak z tovaru bola odstránená záručná plomba, prípadne ak je tovar poškodený iným neoprávneným zásahom. Plomba slúži na identifikáciu skutočnosti, že tovar bol zakúpený v našej spoločnosti.

Záručné opravy sú vykonávané servisnými strediskami uvedenými na webovej stránke www.mabilonline.sk, za podmienok stanovených konkrétnym výrobcom. Informácie o záručnom servise poskytujeme na e-mailovej adrese reklamacie@mabilonline.sk.

8. Reklamácia tovaru s prístupovým heslom

Ak tovar doručený na reklamáciu obsahuje prístupové heslá do systému, môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reinstalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Zákazník je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Pokiaľ bude v tovare zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačné konania braný dátum od dodania prístupových kódov zákazníkom.

Pokiaľ tovar odovzdal kupujúci bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, spoločnosť mobil online, s.r.o. nepreberá zodpovednosť za prípadne poškodenie tovaru počas prepravy do servisného strediska.

V prípade že servisné stredisko v zariadení zmení software alebo firmware, spoločnosť mobil online, s.r.o. nezodpovedá za zmenu ovládania tovaru (zariadenia), za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v tovare (zariadení). Poprosíme zálohujte si dáta zo zariadení s internou pamäťou (mp3, HDD).

9. Reklamácia tovaru s ochranným prvkom

Ochranným prvkom displeja sa rozumie ochranná fólia alebo tvrdené sklo alebo iné médium aplikovateľné na displej alebo zadný kryt telefónu.

Ochranný prvok displeja, ktorý sa môže nachádzať na Vašom zariadení, je voľno-predajné príslušenstvo, ktoré nie je súčasťou mobilného telefónu. Výrobca ani autorizované servisné stredisko nenesie zodpovednosť za jeho znehodnotenie pri diagnostikovaní Vášho zariadenia. Ochranný prvok nie je možné opätovne aplikovať na zariadenie, nakoľko odstránením dochádza k jeho poškodeniu.

10. Montáž servisného dielu

V prípade montáže servisného dielu, je potrebné dať si servisný diel namontovať v odbornom servise zaoberajúcom sa opravou mobilných telefónov (ochrannú fóliu je nevyhnutne potrebné odlepiť až po vyskúšaní LCD).

Základnou podmienkou pre uznanie reklamácie funkčnosti a kvality tovaru v tomto prípade je skutočnosť, že servisnú činnosť preukázateľne vykonala osoba odborne spôsobilá a oprávnená vykonávať takúto servisnú činnosť.

11. Uplatnenie práva na reklamáciu

Kupujúci si môže právo na záručnú opravu uplatniť aj osobne alebo poštou na adrese: mobil online, s.r.o., Gemerská cesta 5, 984 01 Lučenec, alebo osobne na niektorej z našich predajniach. Prípadné informácie poskytujeme na našej e-mailovej adrese reklamacie@mobilonline.sk.

Pri uplatňovaní reklamácie je potrebné vyplniť reklamačný protokol s popisom závady, kópiou faktúry a poslať ho spolu s kompletným reklamovaným tovarom na adresu predajne, kde bol výrobok zakúpený.

- a) Pri uplatňovaní reklamácie kupujúci doručí reklamovaný tovar vrátane kópie dodacieho listu a faktúry (prípadne inú formu daňového dokladu) a záručný list.
- b) Pri uplatnení iných práv vyplývajúcich zo zodpovednosti spoločnosti mobil online, s.r.o. za vady (t.j. práva na výmenu veci, práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy a práva na primeranú zľavu), kupujúci doručí reklamovaný tovar vrátane kópie dodacieho listu, faktúry (prípade inú formu daňového dokladu) a záručný list po predchádzajúcej dohode so spoločnosťou mobil online, s.r.o. (kontakty sú uvedené na web stránke mobil online s.r.o..)

Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len v prípade tovaru vykazujúceho vady, ktoré zavinil

- výrobca,
- dodávateľ
- predávajúci

Na tovar sa vzťahuje záruka ak tovar bol zakúpený u predávajúceho.

12. Práva predávajúceho (mobil online, s.r.o.)

- a) Mobil online, s.r.o. nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. (**§619, odsek 1, zákon 40/1964 Z.z**)
- b) Spoločnosť mobil online, s.r.o. nezodpovedá za vady, ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach (chemicky agresívne, prašné, vlhké prostredie, v magnetickom poli...), zásahom do výrobku inou ako oprávnenou osobou (autorizovaným servisom), ktoré boli spôsobené živelnou pohromou alebo nesprávnym napájacím napätím.
- c) Ak mobil online, s.r.o. pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi či ponúkaný dar prijíme. Dar ale nie je predaným tovarom, preto mobil online, s.r.o. nezodpovedá za jeho prípadné vady.
- d) Ak si kupujúci neprevezme tovar z reklamácie do 30 kalendárnych dní odo dňa poskytnutia informácie o ukončení vybavenia reklamácie, napriek tomu, že informácia o ukončení vybavenia reklamácie mu bola riadne doručená a kupujúci si vzhľadom na okolnosti tovar mohol prevziať, predávajúci si vyhradzuje právo účtovať kupujúcemu za dané obdobie skladné 1,00 EUR/deň/ks (§614, odsek 5, zákon 40/1964 Z.z)

13. Povinnosti predávajúceho

Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch 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 uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový. (**§18, odsek 4, zákon 250/2007 Z.z.**)

Predávajúci (mobil online, s.r.o.) je povinný, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie technického stavu výrobku alebo služby. (**§18, odsek 4, zákon 250/2007 Z.z.**)

Túto povinnosť má aj záručný servis.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (**§18, odsek 9, zákon 250/2007 Z.z.**).

Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, resp. list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie spravidla odoslaný kupujúcemu spolu s reklamovaným tovarom.

14. Povinnosti kupujúceho

- a) Kupujúci je povinný si tovar vizuálne skontrolovať ihneď pri a po prevzatí. Má nárok tovar neprebrať vtedy, ak je na ňom viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný.
- b) Pri hrách - CD a knihách je možné tovar reklamovať a vrátiť len ak tovar je úplne zabalený v celofáne pri hrách.

15. Vybavenie reklamácie

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

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

- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. (**§622, zákon 40/1964 Z.z.**)

- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí).

- Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

- Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej štyri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

- Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku. (**§623, zákon 40/1964 Z.z.**)

- Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, t. j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy). (**§18, odsek 4, zákon 250/2007 Z.z.**)

- Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.