|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\martin.tomasik\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\Logo nove MBTech_High.png | MB TECH BB s.r.o., Zvolenská cesta 37, 974 01 Banská Bystrica  IČO: 36622524, DIČ: 2021763755  [www.mbtech.sk](http://www.mbtech.sk) |

**Reklamačný poriadok**

Spoločnosť MB TECH BB s.r.o., so sídlom Zvolenská cesta 37, 974 01 Banská Bystrica, IČO: 36 622 524, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: 8822/S (ďalej len “MB TECH BB s.r.o.” alebo „predávajúci“) vydáva v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), tento reklamačný poriadok (ďalej len "Reklamačný poriadok").

1. **Úvodné ustanovenia**
2. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na kúpnu zmluvu uzatvorenú medzi spoločnosťou MB TECH BB s.r.o. a kupujúcim – spotrebiteľom (ďalej na účely tohto reklamačného poriadku len ako „kupujúci“) na základe objednávky a jej akceptácie podľa podmienok upravených vo Všeobecných predajných podmienkach spoločnosti MB TECH BB s.r.o. prístupných na webovej stránke [www.mbtech.sk](http://www.mbtech.sk) (ďalej v texte aj len „VPP“) (ďalej len "Zmluva").
3. Kde sa v tomto Reklamačnom poriadku používajú pojmy "kupujúci" a "predávajúci" rozumejú sa tým zmluvné strany Zmluvy.
4. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho v prípade dodania tovaru spoločnosťou MB TECH BB s.r.o. ako predávajúcim v rozpore so Zmluvou, záručné podmienky a podmienky uplatnenia nárokov z vád zakúpeného tovaru.

1. **Záruka**
2. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba je u všetkých tovarov 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, ak nie je ďalej uvedené inak, prípadne pokiaľ spoločnosť MB TECH BB s.r.o. nestanoví dlhšiu záručnú dobu.
3. Dlhšia záručná doba môže byť stanovená v tomto Reklamačnom poriadku, v užívateľskej príručke alebo vyznačená na faktúre priloženej k tovaru.
4. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka) a predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Použité veci sú zo strany predávajúceho viditeľne označené ako použité a je pri nich uvedená informácia o ich skrátenej záručnej dobe.
5. Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené nevhodnou manipuláciou, nesprávnym použitím, opotrebením alebo neodborným skladovaním tovaru kupujúcim alebo treťou osobou.
6. Predávajúci poskytuje záruku za vady tovaru nasledovne:

* množstevné vady - vady tovaru spočívajúce v dodaní menšieho ako dohodnutého množstva tovaru - kupujúci je povinný tieto oznámiť predávajúcemu najneskôr pri preberaní tovaru, inak jeho nároky z vád zanikajú. Ak kupujúci alebo ním poverená osoba podpíše dodací list, resp. inú listinu, potvrdzujúcu dodanie tovaru, a neuvedie na nej tento druh vád tovaru, platí právna fikcia, že tovar bol kupujúcemu dodaný v dohodnutom množstve,
* viditeľné mechanické poškodenie tovaru vrátane nevhodného obalu a škrabancov a ostatné zjavné vady, ktoré sú viditeľné priamo pri dodaní tovaru – kupujúci je povinný tieto oznámiť predávajúcemu (nie osobe dodávajúcej tovar) najneskôr pri preberaní tovaru, inak jeho nároky z vád zanikajú. Ak kupujúci podpíše dodací list, resp. inú listinu, potvrdzujúcu dodanie tovaru, a neuvedie na nej tento druh vád tovaru, platí , že tovar bol kupujúcemu dodaný bez zjavných vád,
* vady zistiteľné pri rozbalení tovaru - kupujúci je povinný všetky zjavné vady tovaru, ktoré sú zistiteľné po jeho rozbalení, bezodkladne oznámiť predávajúcemu a nesmie s tovarom ďalej nakladať a ho používať,
* pri tovare, ktorý je možné zapnúť alebo uviesť do prevádzky, platí, že akékoľvek vady, ktoré sú zistiteľné vyskúšaním tovaru sa považujú za zjavné vady. Strany sa dohodli, že kupujúci je povinný odskúšať funkčnosť tovaru, a to najmä jeho zapnutím alebo uvedením do prevádzky najneskôr deň nasledujúci po dni dodania tovaru a v tejto lehote písomne uplatniť u predávajúceho zistené vady tovaru. Po tejto lehote nároky z vád zistiteľných zapnutím alebo vyskúšaním tovaru zanikajú.a
* vady nezistiteľné inak ako používaním alebo inštalovaním tovaru – ide o skryté vady, ktoré je kupujúci oprávnený a povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 7 dní ako vady zistil alebo za dodržania odbornej starostlivosti mohol zistiť; po uplynutí tejto lehoty nároky kupujúceho z týchto vád tovaru zanikajú.

1. Ak predávajúci poskytuje kupujúcemu záruku na dodaný tovar, záruku poskytne vyhlásením o trvaní záručnej doby v samostatnom záručnom liste. Ak predávajúci neodovzdá spolu s tovarom záručný list platí, že predávajúci neposkytol kupujúcemu na tovar záruku. Záruka, ak je poskytnutá, sa vzťahuje len na skryté vady. Predávajúci môže ustanovenia o záruke, vadách tovaru a uplatnení vád bližšie jednostranne upraviť v záručnom liste, pričom kupujúci berie na vedomie, že takýto záručný list, je pre kupujúceho záväzný.
2. **Nároky z vád**
3. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť tovar riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti MB TECH BB s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
4. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne používaný ako tovar bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa vady alebo z dôvodu väčšieho počtu vád na zakúpenom tovare.
5. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, 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. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

1. **Reklamácia**
2. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu osobne priamo v sídle predávajúceho u príslušného reklamáciami povereného pracovníka ktorýkoľvek deň po celý čas otváracej doby danej prevádzky, písomne, odoslaním na poštovú adresu sídla spoločnosti alebo prostredníctvom e-mailu, na nižšie uvedené kontaktné údaje.
3. Predávajúci alebo predávajúcim poverený zamestnanec na vybavovanie reklamácií určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, kupujúci môže byť informovaný o stave reklamácie, ktorá sa bude ďalej posudzovať individuálne na základe dohody medzi predávajúcim a kupujúcim. V prípade vybavenia reklamácie vyžadujúcej zložité technické zhodnotenie veci v lehote kratšej ako 30 dní, bude kupujúci o tejto skutočnosti informovaný a bude mu umožnené osobné vyzdvihnutie tovaru alebo mu bude tovare doručený rozvozom predávajúceho bezplatne.
4. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:

* že kupujúci kúpil výrobok od spoločnosti MB TECH BB s.r.o. a za akú cenu; za týmto účelom preukázania kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u spoločnosti MB TECH BB s.r.o. (najmä faktúra, príjmový pokladničný doklad, dodací list, iné, ...),
* že sa na výrobku v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu na ktorú sa záruka v zmysle tohto Reklamačného poriadku, užívateľskej príručky výrobcu tovaru alebo platných právnych predpisov nevzťahuje),
* bezodkladné oznámenie vady tovaru predávajúcemu a bezodkladné doručenie vadného tovaru predávajúcemu na adresu sídla predávajúceho na náklady kupujúceho, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak a
* v prípade, že k výrobku bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – 24 mesačná, kupujúci preukáže, že sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ výrobku, pečiatka predajne a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa predávajúcemu, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.

Kupujúci je povinný pri reklamácii dostatočne označiť reklamovaný tovar a čo najpodrobnejšie popísať vadu tovaru a rovnako uviesť všetky kontaktné údaje kupujúceho, a to za účelom komunikovania v priebehu procesu reklamácie.

1. V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho je predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu, resp. zamietnuť reklamáciu. Na základe dohody predávajúceho a kupujúceho tak môže byť následne vzhľadom na neuznanie / zamietnutie reklamácie vykonaný pozáručný servis, a to za poplatok podľa cenníka uverejneného na stránke [www.mbtech.sk](http://www.mbtech.sk) a fakturovaný ako pozáručný servis.
2. Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je MB TECH BB s.r.o. povinný reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť (právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí – odstúpenie od Zmluvy).
4. V prípade reklamácie tovaru uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže MB TECH BB s.r.o. vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak MB TECH BB s.r.o. zamietne reklamáciu tovaru uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť MB TECH BB s.r.o. za vady tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova.
5. Ak dôjde k výmene chybného tovaru za nový, začne plynúť záručná doba od prevzatia nového tovaru. V prípade, ak bola vymenená súčiastka na veci začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
6. Na reklamáciu tovaru sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
7. Pri manipulácii, používaní, preprave a skladovaní tovaru je kupujúci povinný dbať na pokyny uvedené v užívateľskej príručke výrobcu tovaru, ktorá môže byť kupujúcemu prístupná na webovej stránke [www.mbtech.sk](http://www.mbtech.sk). Kupujúci je povinný tovar dodaný predávajúcim čo najskôr skontrolovať, pričom kontrolu je potrebné vykonať tak, aby vady, ktoré je možné zistiť pri primeranej odbornej prehliadke, boli zistené, čo najskôr. Kupujúci je povinný následne všetky takto zistené vady bezodkladne oznámiť predávajúcemu. Vady, ktoré sa prejavia neskôr, je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu rovnako bez zbytočného odkladu.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**MB TECH BB s.r.o. MB TECH BB s.r.o.**

Michal Mika, konateľ Jaroslav Žerebák, konateľ