

Reklamačný poriadok

I. Rozsah uplatnenia

Týmto reklamačným poriadkom sa upravuje reklamačné konanie medzi spoločnosťou MASKOTICI s.r.o., IČO: 54779855 so sídlom Za Majerom 772/24, 082 56 Pečovská Nová Ves, zastúpená konateľmi: Silvia Gobanová a Štefan Smolko, a konečným zákazníkom (ďalej len „zákazník“). Reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom č. 401/1964 Zb., Obchodným zákonníkom - Zákon č. 513/1991 Zb.z. (všetky menované zákony v znení neskorších právnych predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Reklamácie sa vybavujú v prevádzke, kde bola služba poskytnutá alebo telefonicky.

1. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky služby dodávateľa poskytované zákazníkom.

II. Doklad o poskytnutí služby

1. Dodávateľ je povinný vydať zákazníkovi doklad o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené:
 - a) obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo dodávateľa,
 - b) adresa prevádzky,
 - c) dátum dodania služby,
 - d) identifikácia služby,
 - e) cena služby a celková cena, ktorú zákazník zaplatil.
2. Pri predaji služby s následnou dodávkou musí doklad obsahovať miesto určenia, dátum a čas dodávky.

III. Reklamačný proces

1. Dodávateľ je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
2. Dodávateľ je povinný prijať reklamáciu v prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na poskytované služby a zmluvné podmienky. Každý zákazník by sa mal oboznámiť s konkrétnymi zmluvnými podmienkami najneskôr pri podpise Zmluvy, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam.
3. Dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec prípadne iná na to určená osoba je povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v prípade, že to ihneď nie je možné vzhľadom na zložitosť reklamácie maximálne do 30 dní. Po uplynutí maximálnej lehoty na vybavenie reklamácie má dodávateľ rovnaké práva, akoby išlo o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť.
4. Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.
5. Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
6. Dodávateľ je povinný viesť evidenciu o reklamácií a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

IV. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je potrebné uplatniť ihneď bezodkladne pri zistení vady služby.

V. Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Zákazník je povinný pri uplatňovaní reklamácie predložiť doklad o poskytnutí služby. Pre urýchlenie vybavenia reklamácie sa odporúča spolu s dokladom o poskytnutí služby predložiť písomné uvedenie všetkých nedostatkov, návrh na riešenie reklamácie a návrh na náhradu škody.
2. Dodávateľ vydá spotrebiteľovi doklad o uplatnení reklamácie .
3. Reklamáciu je možné uplatniť vždy, keď nenadobudla dodaná služba svoju podstatu respektíve sa počas dodania služby objavili nedostatky.

VI. Spôsob rozhodovania o reklamáci

Na základe kvalifikovaného posúdenia nedostatku rozhodne poverený zamestnanec dodávateľa o spôsobe riešenia reklamácie.

VII. Vybavenie reklamácie

1. Reklamácia môže byť riešená: zľavou z ceny služby, vrátením peňazí alebo odôvodneným zamietnutím zo strany Dodávateľa. Reklamácie služieb u zmluvných predajcov dodávateľa sa môžu uplatniť podľa § 436 a násl. Ustanovení Obchodného zákonníka.
2. Doba na vybavenie reklamácie môže trvať max. 30 dní, pokiaľ sú splnené všetky podmienky vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku.
3. Ak zákazníkom uplatnená reklamácia nespĺňa podmienky reklamačného konania, bude reklamácia zo strany dodávateľa vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby jeho zákonné práva neboli dotknuté.
4. Reklamácia nebude uznaná v prípade, že dodávateľ hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je nim zavinený a dodávateľ mu nedokázal nijako predísť, vzhľadom na to, že nedostatok spôsobila iná nepredvídateľná skutočnosť.

VIII. Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu, na adresu: MASKOTICI s.r.o., Za Majerom 772/24, 082 56 Pečovská Nová Ves, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva. Ak dodávateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.
2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj subjektom alternatívneho riešenia sporov RSO, ktoré sú uvedené online na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/> / [zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1](#)
3. 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 dodávateľom, vyplývajúceho zo zmluvy alebo súvisiaceho so zmluvou.

Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.