

Reklamačné podmienky internetového obchodu www.mello.sk

neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený len od predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. V prípade ak vlastnícke právo ešte neprešlo k predávajúceho na kupujúceho, predávajúci si v zmysle platnej legislatívy reklamáciu je povinný vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
3. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne v deň jeho prevzatia.
4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
5. Zodpovednosť za vady sa nevťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
 - a. k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - b. nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
 - c. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru,
 - d. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - e. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
 - f. používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
6. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živej pohrome.
7. Zodpovednosť za vady sa nevťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
8. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na našu adresu prevádzky: MELLO s. r. o., Podhorská 423/14, 971 01 Prievidza, Slovenská republika, uvedenej aj nižšie avšak nie na dobierku alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučene, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a odporúčame priložiť vyplnený **Reklamačný formulár**. Reklamáciu je potrebné zaslať výhradne písomne (poštou) alebo osobne (nie formou e-mailu).
9. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.
10. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej

lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

11. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
 - a. pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby,
 - b. pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) alebo zľavu z ceny,
 - c. reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
12. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko tovar pri preprave sa môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený.
13. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho.
14. Kontakt pre riešenie a zasielanie reklamácií: **info@mello.sk**
15. Spotrebiteľ má právo sa v prípade nespokojnosti s vybavením reklamácie obrátiť na orgán dozoru podľa miestnej príslušnosť SOI pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín.