Reklamačný poriadok

e-shopu: http://www.nunofi.sk/

Všeobecné ustanovenia

1. Nunofia s.r.o., IČO:48170160, DIČ: 2120074814, IČ DPH: SK2120074814, sídlo: Hviezdoslavova 30 974 01 Banská Bystrica, SR, štatutárny orgán: Ing. Vladislav Klajban. (ďalej len "predávajúci") prevádzkuje internetový obchod (ďalej len "e-shop") prostredníctvom webovej stránky: http://www.nunofi.sk/, v ktorom ponúka svojim zákazníkom tovar ku kúpe na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku.
2. Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky, ktoré upravujú predaj tovaru prostredníctvom e-shopu na webovej stránke.
3. Reklamačný poriadok popisuje spoluprácu medzi kupujúcim a predávajúcim s ohľadom na prípadné vady tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.
4. Kupujúci je povinný sa oboznámiť s reklamačným poriadkom a všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho potvrdzuje oboznámenie sa s obsahom uvedeného reklamačného poriadku a všeobecných obchodných podmienok.
5. Ako doklad o kúpe vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra). Ak nie je vystavený samostatný záručný list, slúži ako záručný list príslušný nákupný doklad (ďalej len „záručný list“).
6. Uvedené ustanovenia sa nevzťahujú na kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ ale osoba, ktorá nakupuje tovar za účelom podnikania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb; zodpovednosť za vady tovaru sa v tomto prípade riadi ustanoveniami §422 a nasl. Obchodného zákonníka.
7. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.

Záručná doba

1. Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávnych vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne 24 mesiacov, ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
2. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. predávajúci zodpovedá kupujúcemu spotrebiteľovi za vady tovaru podľa § 623 a 623 Občianskeho zákonníka.
3. predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predlženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov.
4. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. (Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.)

5. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.
6. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.

Záručné podmienky

1. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez vád a musí zodpovedať platným technickým normám.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
3. Výnimky zo záruky:

   Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živelnej udalosti apod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Ďalej sa záruka nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

   a) mechanickým poškodením tovaru,
   b) používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,
   c) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
   d) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.

NUNOFI
numizmatika • notafilia • filatelia

4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
5. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar príjme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.
6. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu:

   - **osobne:** Nunofia s.r.o., Kuzmányho 5, 974 01 Banská Bystrica, SR
   - **poštou na adresu**: Nunofia s.r.o., Kuzmányho 5, 974 01 Banská Bystrica, SR (odoslaním tovaru spolu s dokladom o kúpe).

   Kupujúci preukáže platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doložiť doklad o reklamácii. Na reklamačnom liste musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).
7. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné predanie tovaru do reklamačného procesu.

Spôsob vybavenia reklamácie

1. 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.
2. 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.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
4. 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 vád vec riadne užívať.
5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
6. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
7. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
8. 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.
9. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach ako je uvedené vyššie.
10. **Určenie spôsobu vybavenia reklamácie:** Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie:
    a) ihneď,
    b) v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie
    c) v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
11. 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.
12. **Za vybavenie reklamácie sa považuje:**
    a) odovzdanie alebo odoslanie nového alebo opraveného tovaru kupujúcemu, popr. doručenie informácie, že je tovar pripravený na vyzdv0ihnutie,
    b) odoslanie finančných prostriedkov zodpovedajúcich zľave z ceny tovaru či vrátenej kúpnej cene kupujúcemu, popr. odoslanie informácie pre kupujúceho, že príslušná suma je pre neho pripravená na vyzdvihnutie.
13. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

NUMOFIL numizmatika • notafilia • filatelia

14. **Reklamácia do 12 mesiacov od kúpy:** Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

15. **Reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy:** Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

16. **Náklady na odborné posúdenie:** Ak spotrebiteľ zašle tovar na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša vždy predávajúci, teda počas celej dĺžky záručnej doby bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak je však tovar zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie.

17. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. V tomto potvrdení by mal byť okrem kontaktných údajov predávajúceho a spotrebiteľa uvedený popis vady a či spotrebiteľ požaduje opravu, výmenu, odstúpenie od zmluvy alebo zľavu z kúpnej ceny, v závislosti od charakteru vady, ako aj dátum uplatnenia reklamácie.

18. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napr. telefonicky, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi čo možno najskôr, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom, napr. e-mailom.

19. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa alebo e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

20. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

21. **Súčinnosť kupujúceho:** Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu, resp. autorizovanému servisu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie

reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného vyskúšania alebo demontáže tovaru). Kupujúci je taktiež povinný dodať tovar pri uplatnení reklamácie čistý v riadnom obale v súlade s hygienickými predpismi alebo obecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, umožňujúcich takéto overenie a odstránenie vady.

22. Kupujúci si je povinný prevziať tovar zo záručnej opravy najneskôr do jedného mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní.
23. Informácie o možnostiach uplatnenia a vybavenia reklamácie / reklamácií poskytuje predávajúci nie len osobne na adrese ale aj elektronicky a telefonicky:

    Adresa: Nunofia s.r.o., Kuzmányho 5, 974 01 Banská Bystrica, SR

    email: obchod@nunofi.sk

    tel.: +421 48 412 3392, 0907 979 859 (prac. dni od 08:00-16:00)

24. Podľa §11 zák. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého **hodnota bude vyššia ako 20,- €**. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory **„domáce“**, ale aj na spory **„cezhraničné“**, t.j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.
25. **Orgánom alternatívneho riešenia sporov je**:

    Slovenská obchodná inšpekcia

    Ústredný inšpektorát

    Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

    Prievozská 32, p.p. 29

    827 99 Bratislava 27, SR.

    web: http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi

    email: ars@soi.sk, adr@soi.sk
26. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
27. Spotrebiteľ môže využiť na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporov a na získanie informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (vrátane cezhraničných sporov) tiež webovú stránku: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný od 29.06.2016.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia na internetových stránkach e-shopu.

NUNOFI numizmatika • notafilia • filatelia

3. Kupujúci pri odoslaní objednávky tovaru z e-shopu predávajúceho potvrdzuje súhlas s týmto platným reklamačným poriadkom.

NUNOFI
numizmatika • notafilia • filatelia