

**Reklamačný poriadok pre internetový obchod [www.numizmatikamch.sk](http://www.numizmatikamch.sk)**  
(ďalej len „reklamačný poriadok“)

**Čl. 1**  
**Všeobecné ustanovenia**

**1.1** Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len Občiansky zákonník) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**1.2** Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané spoločnosťou MACHO & CHLAPOVIČ a.s., so sídlom Kvetinová 12, 974 04 Banská Bystrica, prevádzkárne Dunajská 48, 811 08 Bratislava, IČO: 45 490 112, zapísaná v OR vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka číslo: 986/S (ďalej len "predávajúci") v súlade s jej predmetom podnikania. Je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho.

**1.3** Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv.

**1.4** Tento reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste na adrese prevádzkárne spoločnosti na ulici Dunajská 48, Bratislava a je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho – [www.numizmatikamch.sk](http://www.numizmatikamch.sk)

**1.5** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť voči kupujúcemu vytvorením a odoslaním objednávky tovaru uskutočneným kupujúcim prostredníctvom systému elektronického obchodu na stránke: [www.numizmatikamch.sk](http://www.numizmatikamch.sk) Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tento reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí.

**Čl.2**  
**Výklad pojmov**

**2.1** Kupujúcim sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ od predávajúceho tovar kúpila a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady.

**2.2** Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku.

**2.3** Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

**2.4** Odborným posúdením sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou.

**Čl.3**  
**Zodpovednosť za vady**

**3.1** Predávaný tovar musí mať požadovaný, prípadne právnymi predpismi

ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.

**3.2** Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

**3.3** Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je stanovená iná záručná doba pre konkrétny tovar, a plynie odo dňa prevzatia tovaru a potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu [§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka]. **Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka.**

**3.4** Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.

**3.6** Vyhlásením v doklade vydanom kupujúcemu, alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v zákone (Občiansky zákonník).

**3.7** Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení reklamácie bol povinný tovar prevziať sa do záručnej doby nezapočítava.

**3.8** Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. V prípade výmeny vadného tovaru kupujúci dostane doklad, na ktorom bude vymenený tovar označený. Prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu.

**3.9** Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

**3.10** Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.

## **Čl.4 Záručné podmienky**

**4.1** Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tovar prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, certifikát, alebo iný dokument). Pri preberaní tovaru je kupujúci povinný skontrolovať zásielku, t.j. objednaný tovar aj jeho obal, a to bezprostredne pri jej doručení. Ak kupujúci zistí, že obal alebo objednaný tovar sú mechanicky poškodené, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim je ten povinný ihneď pri prevzatí tovaru odmietnuť prevziať a vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru, ktorý potvrdí dopravca. Tiež je kupujúci povinný informovať o tejto skutočnosti predávajúceho e-mailom na:

[obchod@numizmatikamch.sk](mailto:obchod@numizmatikamch.sk). Na základe tejto skutočnosti predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytne odstránenie vady tovaru, zľavu na tovar alebo dodá kupujúcemu nový tovar.

**4.2** Pri osobnom odbere tovaru je kupujúci povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné vady týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné vady reklamovať ihneď. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd tovaru,

zistiteľných pri prevzatí tovaru a nekompletnosti tovaru a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú. Predávajúci za zjavné vady zistiteľné pri prevzatí tovaru a nekompletnosť odovzdaného tovaru a dokladov nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí.

**4.3** Práva zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.

**4.4** Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou vadou.

**4.5** Záruka sa nevzťahuje najmä:

- na vady spôsobené opotrebením alebo nadmerným používaním vecí,
- na vady spôsobené držaním tovaru v podmienkach neodpovedajúcich povahe tovaru,
- na vady spôsobené nesprávnym zaobchádzaním s tovarom,
- na vady spôsobené mechanickým poškodením tovaru, ktoré nastalo po jeho prevzatí kupujúcim,
- na vady spôsobené prírodnými živlami,
- na mechanické poškodenie tovaru, príp. iné zjavné vady, ako aj nekompletnosť odovzdaného tovaru, ktoré nebolo oznámené predávajúcemu pri prevzatí tovaru a v prípade, ak ide o mechanické poškodenie, ktoré nebolo možné zistiť pri prevzatí, bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru,
- ak kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu upozornený a pre vadu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- ak kupujúci reklamuje tovar po uplynutí záručnej doby.

**4.6** Ak predávajúci pri predaji tovaru ponúkne kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným tovarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách tovaru, ktoré ponúka kupujúcemu ako dar, je povinný kupujúceho pri ponuke daru na ne upozorniť. Ak sa na darovanom tovare objavia vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, je povinný predávajúcemu vrátiť všetko čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným tovarom je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

## **ČI.5**

### **Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady**

**5.1** Práva zo zodpovednosti za vady tovaru môže kupujúci uplatniť osobne odovzdaním vadného tovaru a príslušných dokladov v sídle predávajúceho prípadne jeho zaslaním (poštou), do tohto miesta. Ak je tovar potrebné zaslať predávajúcemu, koná kupujúci tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru a označí zásielku príslušnými symbolmi. Predávajúci nepreberá zodpovednosť za prípadné poškodenie tovaru počas prepravy. Predávajúci odporúča zasielaný tovar poistiť.

**5.2** Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny. V prípade nepredloženia uvedených dokladov reklamácia nebude uznaná za záručnú. Neúplný alebo nesprávne zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.

**5.3** Kupujúci pri uplatnení reklamácie presne popíše vadu tovaru a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom protokole kupujúci uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyzrozmeneý o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim v reklamačnom protokole a za nemožnosť doručenia písomností na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. V reklamačnom protokole kupujúci zároveň uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou).

**5.4** Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho a zároveň predložil predávajúcemu doklady v zmysle bodu 5.2 tohto článku. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi predávajúcemu.

**5.5** V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, príp. tieto nie sú čitateľné alebo odovzdávaný tovar nie je kompletný, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## **Čl.6 Vybavenie reklamácie**

**6.1** Pri osobnom reklamovaní tovaru vydá zamestnanec predávajúceho kupujúcemu prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie.

**6.2** Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. V prípade, že je reklamovaný tovar na náklady kupujúceho doručený poštou, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia poštového doručovateľa.

**6.3** Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka; na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zák.č. 250/2007 Z.z. ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr 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 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.

**6.4** Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v bode 6.3 tohto článku má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

**6.5** Ak kupujúci 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.

- 6.6** Ak kupujúci reklamáciu tovaru 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 výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok 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.
- 6.7** Pri zjavne neopodstatnenej reklamacii uplatnenej kupujúcim, má predávajúci právo požadovať od kupujúceho náhradu nákladov, ktoré mu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou vznikli.
- 6.8** O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový tovar, za ktorý bol reklamovaný tovar vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný tovar, ak reklamácia bola zamietnutá).
- 6.9** O vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním (emailovej správy, telefonicky alebo písomne). Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie tovaru alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena veci), ak kupujúci požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie.
- 6.10** Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## **Čl.7**

### **Spôsoby vybavenia reklamácie**

**7.1** Ak sa na tovare počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu 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. Odstrániteľnými vadami sú vady, ktorých odstránením sa nezhorší kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.

**7.2** Pokiaľ sa vykonanou záručnou opravou zhoršil vzhľad tovaru a nebola porušená jeho funkčnosť, je možné riešiť reklamáciu zľavou z kúpnej ceny.

**7.3** Kupujúci má právo požadovať bezplatnú výmenu tovaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy:

- ak sa na tovare vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady,
- ide síce o odstrániteľné vady, avšak 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 najmenej

dvoch predchádzajúcich opravách,

- ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre väčší počet väd tovar riadne užívať,

- predávajúci nevybaví reklamáciu v zákonnej 30-dňovej lehote (v tomto prípade sa má za to, že ide o neodstrániteľnú vadu).

**7.4** Ak sa na tovare objavia iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

**7.5** Pri vybavovaní reklamácie poskytnutím zľavy z kúpnej ceny sa prihliadne na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru a možnosť jeho ďalšieho užívania.

**7.6** Ak tovar predávaný za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

**7.7** Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledovných spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru,

- výmenou tovaru,

- vrátením kúpnej ceny tovaru (pri odstúpení kupujúceho od zmluvy)

- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,

- písomnou výzvou na prevzatie plnenia,

- odôvodneným zamietnutím reklamácie.

**7.8** Predávajúci je povinný vyzvať kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s kupujúcim k prevzatiu opraveného tovaru a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.

**7.9** Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

**7.10** V prípade, ak si kupujúci nevyzdvihne reklamovaný tovar do 60 dní od dátumu podania reklamácie je predávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať pri vyskladnení reklamácie sumu za uskladnenie. Táto suma je 0,5 eura s DPH/deň.

## Čl.8

### Záverečné ustanovenia

**8.1** Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku.

Povinnosť písomného oznámenia zmeny v tomto reklamačnom poriadku je splnená umiestnením na internetovej stránke [www.numizmatikamch.sk](http://www.numizmatikamch.sk).

**8.2** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť voči kupujúcemu vytvorením a odoslaním objednávky tovaru uskutočneným kupujúcim prostredníctvom elektronického obchodu [www.numizmatikamch.sk](http://www.numizmatikamch.sk). Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že si tento reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí.

V Bratislave, dňa 3.01.2011

MACHO & CHLAPOVIČ a.s., zastúpený predsedom predstavenstva  
Ing. Elizejom Machom