

- 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA** → **1.1**
- V zmysle ustanovenia § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon") vydáva spoločnosť m:zone s. r. o. so sídlom na ulici Mostná 13, 949 01 Nitra, IČO: 34146229, IČ DPH: SK2020411778, nasledovný Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „predávajúci“ rozumie sa tým spoločnosť m:zone s. r. o. so sídlom na ulici Mostná 13, 949 01 Nitra, IČO: 34146229, IČ DPH: SK2020411778 a ak sa v texte vyskytuje označenie „kupujúci“ rozumie sa ním spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil u predávajúceho určitý tovar.
- 1.2**
- Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho www.mzone.sk a umiestnený v každej prevádzke spoločnosti m:zone s. r. o., v ktorej sa predávajú výrobky spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi (v tlačenej forme dostupný spotrebiteľovi) na predajnom pulte alebo pri pokladni.
- 1.3**
- Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a kupujúcim prístupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.
- 1.4**
- Tento Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z. z.), Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov) ako aj Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (zákon č. 102/2014 Z. z.) a iné. Po uplynutí záručnej doby upravenej právnymi predpismi sa uplatňujú podmienky tohto Reklamačného poriadku ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak.
- 1.5**
- Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich — zákazníkov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
- 1.6**
- Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

- 1.7 → Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY** → **2.1** → Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim (§ 619 Obč. zákonníka). Lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady veci pri prevzatí kupujúcim (záručná doba) je 24 mesiacov (§ 620 Obč. zákonníka pre koncových spotrebiteľov, pre obchodné spoločnosti a podnikateľov sa riadi záruka na akosť podľa § 429 a nasledujúceho zákona č. 513/1991 Zb. v znení neskorších predpisov v trvaní 6, alebo 12 mesiacov).
- 2.2** → Kupujúci je oprávnený skontrolovať zásielku ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu kuriéra. V prípade zistenia existencie vady tovaru a/alebo v prípade ak zásielka nie je kompletná (nižší počet kusov tovaru, resp. chýba objednaný tovar) je zástupca predávajúceho (prepravca) povinný na žiadosť kupujúceho vyhotoviť *Zápis o škode* s uvedením rozsahu a povahy vady tovaru, ktorého správnosť potvrdí kupujúci. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže následne kupujúci odmietnuť prevziať dodaný tovar s vadou alebo potvrdiť doručenie tovaru s vadou a následne uplatniť reklamáciu väd tovaru u predávajúceho alebo určenej osoby.
- Ak zásielka nie je kompletná, respektíve ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú bez zbytočného odkladu neoznámil zástupcovi kuriéra, neskoršie reklamácie tohto druhu bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim.
- 2.3** → Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2.4** → Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď bol kupujúci po skončení opravy tovar prevziať, sa nepočíta do záručnej doby. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).
- 2.5** → Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie veci a táto končí neskôr ako lehota vyznačená predávajúcim v záručnom liste, má prednosť vyznačenie záručnej doby predávajúcim. Predávajúcim vyznačená záručná doba však nesmie byť kratšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

2.6

- Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.

3. VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI → ZÁRUKA SA VZŤAHUJE

- Na poruchy funkčnosti tovaru spôsobené výrobnou vadou.

ZÁRUKA SA NEVZŤAHUJE

- Na poruchy, ktoré po ich prevzatí boli spôsobené:
 - Prirodzeným opotrebením tovaru.
 - Nedodržaním zásad používania (nesprávnu obsluhu a údržbou v rozpore s návodom na obsluhu).
 - Mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného, najmä poškodením plastových či kovových častí (pádom, cudzím predmetom a podobne).
 - Neodborným elektrickým zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja.
 - Prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom (pretaktovanie a podobne).
 - Prírodnými živlami.
 - Prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodené nevhodnou obsluhou.
 - Tovar s neúplným, poškodeným alebo odstráneným výrobným číslom alebo iným identifikačným znakom.
 - Produkty s poškodenými záručnými plombami, nálepkami poprípade inými ochrannými znakmi.
 - Na diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky.
 - Tovar u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba.
 - Poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom.
 - Na firmware, alebo predinštalované programové vybavenie poškodené nesprávnym používaním, alebo vplyvom počítačového vírusu, ani na prípadné škody v tomto dôsledku vzniknuté.
 - Poškodenie spôsobené použitím neoriginálneho spotrebného materiálu.

- Závady spôsobené náhodným alebo zámerným vniknutím kvapaliny, hmyzu alebo cudzích predmetov do útrobov výrobku.
- Poškodenia, vzniknuté z profesionálneho či komerčného využívania výrobkov určených pre domácu potrebu.
- Pokiaľ sa vada prejavuje iba pri použití softvéru, u ktorého nie je kupujúci schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softvéru a spotrebného materiálu.
- Vybité batérie, zníženie kapacity batérie spôsobené jej opotrebovaním alebo vytečeným elektrolytom.
- Výrobok, ktorý nesie známky pokusu o násilné otvorenie.
- Na všetky dátové súbory nachádzajúce sa na nosičoch a záznamových médiách (pričom na tieto nosiče je záruka uplatnená v plnej miere, nie však na ich obsah). Dátovými súbormi sa rozumie celý ich obsah.
- Lehota na vybavenie reklamácie pre Apple zariadenia nezačne plynúť ak sa na zariadení nachádza aktívne konto Apple ID. Je preto potrebné pred uplatnením reklamácie deaktivovať funkciu "Find my [iPhone/iPad/Mac/Apple Watch]".

- 4. VYBAVENIE REKLAMÁCIE** → **SPÔSOBY UKONEČENIA** → Predávajúci je povinný ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) odovzdaním opraveného tovaru,
 - b) výmenou tovaru,
 - c) vrátením kúpnej ceny tovaru,
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

- 5. OBMEDZENÁ ZÁRUKA** → **SOFTVÉR** → Pri tovare typu softvér sa záruka vzťahuje výhradne na fyzickú čitateľnosť inštalačných médií. Okamihom odstránenia ochranných prostriedkov (fólií, pečatí, otvorenie obálky, a podobne) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softvérového produktu a akceptuje licenčné dojednania výrobcu softvéru. Tento druh tovaru už nie je možné vrátiť predávajúcemu.

- DÁTA** → Kupujúcemu sa odporúča vytvoriť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať výmenné pamäťové médiá pred reklamáciou a odovzdaním do servisného strediska. Predávajúci, nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, alebo stratu akýchkoľvek dátových súborov (software, operačný systém, dokumenty a celý obsah nachádzajúci sa na nosiči/zariadení).

BATÉRIE → Batérie (akumulátory) do notebookov a ostatných elektronických zariadení sú spotrebným materiálom a ak nie je uvedené inak, ich životnosť je limitovaná na 6 mesiacov. Na tento spotrebný materiál (baterky, akumulátory a batériové články - samostatné aj ktoré sú súčasťou počítača a podobne) je poskytovaná obmedzená záruka (len na funkčné závady), a to i keď je súčasťou zariadenie na ktoré je záruka dlhšia.

OSTATNÉ → Záruka sa tiež nevzťahuje na veci alebo súčiastky, na ktorých bola porušená záručná plomba alebo nálepka.

**6. MIESTO, LEHOTY, SPÔSOB. → 6.1
UPLATNENIE ZODPOVEDNOSTI
ZA VADY — REKLAMÁCIA.**

→ Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú v servisnom stredisku predávajúceho, v prevádzke v ktorej bola predmetná vec kúpená alebo v ktorejkoľvek inej prevádzke predávajúceho.

Adresy a telefónne čísla nájde kupujúci v záručnom liste alebo sa ich dozvie na internetovej stránke www.mzone.sk alebo sa môže informovať na telefónnom čísle +421 2 5564 8694 ako aj e-mailom na adrese servis@mzone.sk.

6.2 → Práva zo zodpovednosti za vady tovaru akými je právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje výhradne v servisnom stredisku, alebo v prevádzke predávajúceho.

6.3 → K reklamácii je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zaplatení kúpnej ceny. Bez týchto dokladov nebude vec prijatá na reklamáciu. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho prípadne pracovníkom servisného strediska reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec predávajúcemu, prípadne záručnému servisu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu spôsob ako si želá byť vyrozumená o vybavení (ukončení) reklamácie (kontaktnú pošтовую adresu, e-mail, telefónne číslo). Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa spôsobom vyrozumenia uvedeným osobou uplatňujúcou nárok na reklamáciu dané vyrozumenie osoba neprevzala.

6.4 → Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu (vzorový formulár, alebo vlastným textom, ktorý obsahuje všetky potrebné náležitosti),
- b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu alebo určenej osobe,

- c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k reklamovanému tovaru predávajúcemu, ak sú tieto údaje nevyhnutné na riadne vybavenie reklamácie,
- d) deaktiváciou funkcie „Find my [iPhone/iPad/Mac/Apple Watch]“ na Apple zariadeniach.

- 6.5**

→ Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť a ak si vybavenie jeho reklamácie nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, má kupujúci právo, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie prípadne záručný servis bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (lehota platí pre koncových zákazníkov pre obchodné spoločnosti je stanovená v rozsahu 30 – 60 dní). Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 6.6**

→ Predávajúci môže zamietnuť reklamáciu podanú počas prvých 12 mesiacov od kúpy len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak predávajúci zamietne reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie.
- 6.7**

→ Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona) a doručiť ho kupujúcemu. Týmto písomným dokladom je reklamačný protokol s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie, elektronická pošta alebo SMS správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.
- 6.8**

→ Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť (lehota platí pre koncových zákazníkov pre obchodné spoločnosti je stanovená v rozsahu 30 – 60 dní).
- 6.9**

→ Predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť chybný tovar za bezchybný.
- 6.10**

→ Ak kupujúci po prijatí reklamácie dodatočne zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná 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 sice o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovný výskyt tej istej vady ani po tretej oprave vec riadne užívať. Rovnako v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

- 6.11** → Ak predávajúci nerozhodne o reklamácii v zákonom stanovenej zákonnej lehote 30 dní v zmysle bodu 6.1, je povinný umožniť kupujúcemu odstúpiť od zmluvy alebo mu umožniť výmenu výrobku za nový výrobok v závislosti od rozhodnutia kupujúceho (lehota platí pre koncových zákazníkov pre obchodné spoločnosti je stanovená v rozsahu do 60 dní).
- 6.12** → Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.
- 6.13** → 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. Pri vrátení kúpnej ceny vyššej hodnoty bude vystavený kupujúcemu dobropis a kúpna cena bude uhradená na účet kupujúceho do 14 dní.
- 6.14** → Po uplynutí zákonom garantovanej záručnej doby, ale ešte počas trvania záručnej doby vyznačenej predávajúcim v záručnom liste platia všetky ustanovenia o spôsobe vybavovania reklamácií uvedené v bodoch 6.7 – 6.10 s tým rozdielom, že právo voľby spôsobu vybavenia reklamácie prechádza na predávajúceho a lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje na 60 dní. Vzhľadom k rýchlemu technologickému vývoju v oblasti výrobkov predávaných predávajúcim, môže v prípade výmeny predávajúci vymeniť kupujúcemu chybnú vec za inú bezchybnú (hoci aj inej značky), ktorá spĺňa minimálne také výkonnostné parametre ako reklamovaná vec.
- 6.15** → V prípade, ak kupujúci v zmysle bodu 6.4 alebo 6.9 tohto reklamačného poriadku alebo v súlade s iným zákonným dôvodom odstúpi od kúpnej zmluvy zaniká kúpna zmluva podľa § 48 Občianskeho zákonníka. V tomto prípade sú zmluvné strany povinné si vrátiť zmluvné plnenia, a to najmä kupujúci je povinný vrátiť zakúpený tovar v stave v akom ho kúpil a predávajúci je povinný vrátiť zaplatenú kúpnu cenu, a to v lehote do 14 dní odo dňa doručenia vráteného tovaru. Predávajúci je zároveň po obdržaní tovaru povinný tento prezrieť, pričom je oprávnený v prípade vrátenia tovaru so zníženou hodnotou započítať si voči svojej povinnosti vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, svoju pohľadávku odvodenú z nákladov predávajúceho na opravu tovaru a jeho uvedenia do pôvodného stavu.

V prípade, ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy v zmysle bodu 6.9 tohto Reklamačného poriadku platí pre zmluvné strany postup podľa tohto bodu Reklamačného poriadku, avšak v tomto prípade navyše platí, že predávajúci nie je povinný spolu s kúpnu cenou vrátiť kupujúcemu náklady vynaložené na doručenie tovaru a/alebo na poplatok za dobierku.

6.16 → Dátum prijatia reklamácie začína plynúť dňom prijatia do servisného systému spoločnosti m:zone s.r.o. a od fyzického prevzatia reklamovaného tovaru (v prípade osobného doručenia aj doručenia kuriérom). Presný dátum prijatia (začiatok lehoty reklamácie) bude uvedený na servisnom liste (RMA formulári), ktorý bude kupujúcemu zaslaný elektronicky prípadne poštou podľa požiadaviek kupujúceho. Od tohoto dátumu začína plynúť 30 dňová doba na vyriešenie reklamácie (lehota platí pre koncových zákazníkov pre obchodné spoločnosti je stanovená v rozsahu do 60 dní).

6.17 → V prípade neuznania reklamácie v druhom roku, má klient nárok svoje zariadenie zaslať v prípade odborného posúdenia na súdneho znalca:

Hučko Ján
+421 907 448 759
jhucko@gmail.com

A ak sa jedná o Apple produkt:
Meňuš Ján
+421 0907 051 861
jan.menus@ccc.sk

7. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

→ **7.1** Spotrebiteľ má 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.

7.2 → Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak predávajúci na žiadosť spotrebiteľa odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa doručenia jej odoslania.

7.3 → Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporu, možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Subjektom alternatívneho riešenia sporu pre spory s predávajúcim e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia prípadne iný orgán zapísaný v zozname ministerstva. Zoznam orgánov alternatívneho riešenia sporu je dostupný na: www.mhssr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1

- 7.4** → Návrh musí obsahovať náležitosti podľa § 12 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 7.5** → Návrh môže spotrebiteľ podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ použiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe číslo 1 a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 7.6** → Subjekt alternatívneho riešenia sporu môže odmietnuť návrh vtedy, ak bol podaný návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho na žiadosť spotrebiteľa o nápravu alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal. Taktiež môže odmietnuť v prípade, že spotrebiteľ sa pred podaním návrhu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s predávajúcim alebo v prípade ak hodnota sporu nepresahuje sumu 20 EUR.
- Subjekt alternatívneho riešenia sporu môže odmietnuť návrh aj vtedy, ak sa návrh týka veci, ktorou sa už predtým zaoberal a spotrebiteľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom návrh neobsahuje žiadne nové skutočnosti a alternatívne riešenie sporu by bolo vzhľadom na všetky okolnosti zjavné neúčinné. Ak je zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia, subjekt alternatívneho riešenia sporu môže takýto návrh odmietnuť. V prípade, že subjekt alternatívneho riešenia sporu odmietne návrh spotrebiteľa, v takom prípade mu to bezodkladne oznámi aj s odôvodnením odmietnutia návrhu.
- 7.7** → Alternatívne riešenie sporu sa začína dňom doručenia úplného návrhu podľa § 12 subjektu alternatívneho riešenia sporu.
- 7.8** → Strany sporu sú povinné poskytnúť potrebnú súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporu na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.
- 7.9** → Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu znáša každá so strán sporu samostatne bez možnosti ich náhrady.

8. PREVZATIE REKLAMOVANEJ VECI → **8.1**

- Pokiaľ kupujúcemu v zmysle ustanovení Reklamačného poriadku a ustanovení príslušných platných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovanú vec od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov

na prevzatie reklamovanej veci vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote uvedenej v bode 8.2 tohto článku túto vec od predávajúceho na príslušnom predajnom, servisnom mieste alebo na inom mieste, ako toto vyplýva z ustanovení Reklamačného poriadku alebo príslušných platných právnych predpisov alebo z výzvy predávajúceho, prevziať.

- 8.2** → Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 8.1 tohto článku reklamovanú vec ani do 30 dní odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, je oprávnený predávajúci účtovať poplatok za uskladnenie (§ 656 ods. 1 Obč. zákonníka) vo výške 1,00 EUR za deň.
- 8.3** → V prípade, že kupujúci neprevezme reklamovanú vec v lehote 6 mesiacov odo dňa kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, má právo predávajúci vec predat' (§ 656 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Ak predávajúci pozná adresu kupujúceho je povinný ho vopred o zamýšľanom predaji informovať. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov za uskladnenie a ostatných pohľadávok voči kupujúcemu.

**9. VRÁTENIE TOVARU PRI
OBJEDNÁVKE A DODANÍ
PROSTREDNÍCTVOM ONLINE
OBCHODU NA WWW.MZONE.SK.**

→ **9.1**

- Ak predávajúci včas a riadne poskytol kupujúcemu informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), kupujúci je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty po prevzatí tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom ako je obvyklé pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode, a to v rozsahu potrebnom na zistenie povahy, charakteristik a fungovania tovaru. Kupujúci zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve kupujúceho odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona 102/2014 Z.z.

Ak predávajúci poskytol kupujúcemu informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, t.j. odo dňa prevzatia tovaru, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. Ak predávajúci neposkytol kupujúcemu informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy t.j. odo dňa prevzatia tovaru. Ustanovenia v tejto časti výslovne neplatia pre právnické osoby a pre fyzické osoby — podnikateľov ako aj fyzické osoby — nepodnikateľov nespĺňajúcich zákonné vymedzenie.

- 9.2** → Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči prostredníctvom doporučenej pošty zaslanej na adresu sídla predávajúceho uvedenú v záhlaví týchto reklamačných podmienok, alebo iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len "oznámenie o odstúpení od zmluvy"). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu odovzdal predávajúci v mailovej komunikácii alebo je dostupný na stiahnutie na www.mzone.sk/clanok/informacie
- 9.3** → Ak si zákazník vyzdvihne objednaný tovar priamo v „kamennej“ predajni m:zone s.r.o. a následne si ho zakúpi cez elektronickú registračnú pokladňu, tento nákup nepodlieha ustanoveniam zákona o elektronickom obchode a zároveň sa na takto zakúpený tovar nevzťahuje možnosť vrátiť ho v lehote 14 dní odo dňa jeho prevzatia bez uvedenia dôvodu.
- 9.4** → Vzhľadom k tomu, že v prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší, vrátiť alebo nahradiť si zmluvné strany všetky vzájomné prijaté plnenia. Tovar preto prosím pokiaľ možno zasielajte späť:
- nepoužívaný,
 - nepoškodený,
 - kompletný (vrátane príbalového letáku, návodu a podobne),
 - spolu s dokladom o kúpe,
 - podľa možnosti v pôvodnom obale.
- Odporúčame vám tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu vyššie uvedené platby rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodnú na inom spôsobe vrátenia platby a ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu vyššie uvedené platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i) zákona č. 102/2014 Z.z.
- 9.5** → V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar so zníženou hodnotou, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, uhradí

kupujúci predávajúcemu náklady, ktoré vznikli v súvislosti s opravou tovaru a jeho uvedením do pôvodného stavu. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Kupujúci nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve kupujúceho odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2004 Z.z.

9.6

→ V súlade s § 7 ods. 6 vyššie uvedeného zákona kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:

- Poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.
- Predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- Predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho.
- Predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze.
- Predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený.
- Predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.
- Vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré kupujúci výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u kupujúceho a kupujúci si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal.
- Predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak kupujúci tento obal rozbalil.
- Preprava tovaru, poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote.
- Poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

- 10. OBCHODNÉ PODMIENKY** → **10.1**
- SÚVISIACE S POZÁRUČNÝM**
- SERVISOM POSKYTOVANÝM**
- SPOLOČNOSŤOU**
- M:ZONE S. R. O.**
- Spoločnosť m:zone s.r.o. poskytuje a zabezpečuje vo vlastnom servisnom stredisku komplexný súbor servisných služieb produktov, vrátane pozáručného servisu, ktorý zahŕňa najmä pozáručný servis produktov Apple a pozáručné opravy produktov Apple, vrátane dodania potrebných súčiastok alebo náhradných dielov (ďalej len ako „pozáručný servis“). Proces poskytovania služieb pozáručného servisu sa riadi výlučne týmito ustanoveniami, pričom spoločnosť m:zone vystupuje v tomto procese poskytovania pozáručného servisu ako zhotoviteľ resp. dodávateľ (ďalej v tomto článku iba ako „dodávateľ“) a fyzická alebo právnická osoba, ktorá žiada o poskytnutie služieb pozáručného servisu vystupuje ako objednávateľ (ďalej v tomto článku iba ako „zákazník“).
- 10.2**
- Prijatím objednávky pozáručného servisu a vystavením servisného listu dodávateľom dochádza medzi zákazníkom a dodávateľom k uzatvoreniu zmluvy o dielo, ktorá sa riadi obchodnými podmienkami dodávateľa, najmä ustanoveniami tohto článku.
- 10.3**
- Podpisom servisného listu zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s podmienkami poskytovania pozáručného servisu uvedenými vo obchodných podmienkach dodávateľa a bezvýhradne ich akceptuje.
- 10.4**
- Dodávateľ oboznámi zákazníka s predpokladanou príčinou vady produktu, predpokladanou cenou pozáručného servisu a predpokladaným časom jeho trvania. Prijatím objednávky s podpisom servisného listu zákazník akceptuje výšku ceny a dĺžku trvania pozáručného servisu.
- 10.5**
- Celková cena pozáručného servisu zahŕňa cenu celkovej práce vrátane súčiastok a náhradných dielov. Pozáručný servis sa zákazníkovi poskytuje ako celok.
- 10.6**
- Ak sa dodatočne zistí, že potrebný rozsah pozáručného servisu presahuje rozsah dohodnutý v servisnom liste, je dodávateľ povinný na túto skutočnosť zákazníka upozorniť a požiadať o jeho súhlas iba v tom prípade, ak predpokladaná cena pozáručného servisu bude prekročená o viac ako 10 %. Ak zákazník odmietne udeliť dodávateľovi súhlas, dodávateľ môže vykonať pozáručný servis len v pôvodnom dohodnutom rozsahu, alebo od zmluvy odstúpiť. Dodávateľ má v takom prípade nárok na náhradu doposiaľ vynaložených nákladov a ceny odpovedajúcej vykonanému plneniu.
- 10.7**
- Ak sa dodatočne vyskytne potreba zvýšenia rozsahu prác proti pôvodnej objednávke, dodávateľ môže predĺžiť termín dodávky primerane časovej náročnosti zvýšeného rozsahu prác. O takomto kroku musí dodávateľ zákazníka informovať.

10.8

→ Ak nie je uvedené inak, dodávateľ poskytuje na ním vykonaný pozáručný servis v zmysle dohodnutej zmluvy o dielo záruku v trvaní 3 mesiace. Záručná doba začína plynúť dňom, kedy objednávateľ prevzal, alebo mal prevziať predmet pozáručného servisu. Pre uplatňovanie záruky z pozáručného servisu, práv a povinností strán platia primerane ustanovenia Reklamačného poriadku spoločnosti, pokiaľ nie je v tomto článku uvedené

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA → **OBČIANSKÝ ZÁKONNÍK**

→ Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, Občianskeho zákonníka, zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.

ORGÁN DOZORU → **SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA (SOI)**

→ Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj
Staničná 9, P. O. BOX 49/A
950 50 Nitra 1
Slovenská republika

Odbor výkonu dozoru a právny odbor:
E-mailová adresa: nr@soi.sk
Telefonický kontakt: 037/772 02 16
Faxový kontakt: 037/772 00 24

www.soi.sk

www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi

Účinnosť tohto reklamačného poriadku je odo dňa:

20. 2. 2023