

Reklamačný poriadok

Úvodné ustanovenia

Predávajúci :

MondoBello s.r.o.

T.G.Masaryka 11

940 01 Nové Zámky

IČO : 46376909

IČ DPH : SK2023352012

I.

Preambula

1. Spoločnosť MondoBello s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade so zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“).

2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

II.

Zodpovednosť za vady predaného tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predávaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).

2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov. Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 Občianskeho zákonníka). Ak predávajúci dopredu upozorní zákazníka na zníženú kvalitu zlacneného výrobku a zákazník ho kúpi i napriek tomu, nemá nárok neskôr vadu reklamovať.

3. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba začína plynúť od dátumu jeho prevzatia kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka).

4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady tovaru až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§627 Občianskeho zákonníka).

5. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

III.

Odmietnutie zodpovednosti za vadu

Predávajúci si vyhradzuje právo na neuznanie reklamovanej vady výrobku v prípade ak :

- 1.** Spotrebiteľ používal výrobok na iný účel a iným spôsobom ako je výrobcom určený a spôsobil tým nadmerné opotrebenie, alebo mechanické poškodenie výrobku.
- 2.** Spotrebiteľ nedodrжал zásady starostlivosti , údržby a čistenia výrobku deklarované výrobcom / predajcom
- 3.** Nastalo poškodenie či znehodnotenie výrobku počas prepravy. Ak pri doručovaní balíku kuriérskou spoločnosťou vonkajší obal vykazuje zjavné porušenie , takýto balík buď vôbec neprevezmite , alebo za účasti kuriéra skontrolujte tovar a v prípade zisteného poškodenia priamo na mieste uplatnite reklamáciu na poškodenie zásielky potvrdenú kuriérom. V prípade , že Vám bol poškodený balík doručený do balíkomatu tak vyhotovte fotodokumentáciu priamo pri boxe.

V oboch prípadoch vždy vyhotovte fotodokumentáciu a bezodkladne informujte spoločnosť MondoBello o vzniknutej situácii na tel. čísle +421 908 470 940 , prípadne mailom na :
mondobello@mondobello.sk

IV.

Uplatnenie reklamácie

- 1.** Spotrebiteľ si reklamáciu tovaru zakúpeného na e-shope www.bytovytextilmondo.sk uplatňuje vyplnením reklamačného formulára a následným zaslaním na mailovú adresu :
mondobello@mondobello.sk
- 2.** Predávajúci, vedúci predajne alebo ním poverený zamestnanec je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).
- 3.** Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie.

V.

Spôsob vybavenia reklamácie

- 1.** Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto časti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu tovaru (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

6. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

VI.

Alternatívne riešenie sporov

V prípade, ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, podľa ustanovenia §12 zákona č. 391/2015 Z. z. O alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na str. <http://www.mhsr.sk>). Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Reklamačný poriadok je platný od : 17.7.2025