

Reklamačný poriadok a odstúpenie od zmluvy („Reklamačný poriadok“)

Všeobecné ustanovenia

Toto je dohoda medzi MEGABOOKS SK, spol. s r.o. („poskytovateľ“) a zákazníkom („používateľ“), ktorá nadväzuje na Všeobecné obchodné podmienky a upravuje pravidlá pri reklamácii tovaru kúpeného na internetových stránkach *megabooks.sk* („internetové stránky“).

Používateľ je povinný si dôkladne prečítať nielen tento Reklamačný poriadok, ale aj ostatné dokumenty, ktoré sa na používanie internetových stránok vzťahujú (vrátane, avšak nie výlučne, pravidiel, podmienok a ostatných relevantných informácií zverejnených na internetových stránkach („súvisiace dokumenty“). Pokiaľ používateľ nesúhlasí s týmto Reklamačným poriadkom, žiadame ho, aby internetové stránky nepoužíval.

Poskytovateľ si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok a ostatné súvisiace dokumenty kedykoľvek meniť a dopĺňať a pokiaľ tak učiní, bez zbytočného odkladu tieto zmeny zverejní na internetových stránkach. Ak niektoré ustanovenia alebo časti Reklamačného poriadku zmenia alebo stratia svoju platnosť alebo účinnosť, nemá to vplyv na platnosť alebo účinnosť ostatných ustanovení Reklamačného poriadku.

Využívanie internetových stránok používateľom nasledujúce po zmene Reklamačného poriadku je považované za súhlas používateľa so zmeneným znením Reklamačného poriadku.

Povinnosti používateľa

Používateľ je povinný tovar pri jeho prevzatí prehladať. Nemá nárok na vrátenie, resp. výmenu tovaru, ktorý je bez väd. Pokiaľ zistí mechanické poškodenie obalu tovaru, je používateľ povinný stav tovaru skontrolovať a v prípade poškodenia vyhotoviť záznam o poškodení, ktorý podpíše spolu so zástupcom dopravcu.

Záruka a reklamácia

Záručný servis zabezpečuje poskytovateľ. Poskytovateľ zodpovedá za poškodenie, ktoré má tovar pri prevzatí používateľom a počas záručnej doby. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru používateľom. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie tovaru spôsobené jeho používaním a na tovar zakúpený po zľave, ktorá bola dojednaná z dôvodu danej vady.

Pokiaľ používateľ zistí vady tovaru, za ktoré zodpovedá poskytovateľ, je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu u poskytovateľa, pričom reklamáciu musí poskytovateľovi oznámiť e-

mailom na info@megabooks.sk alebo telefonicky na 02 - 69 30 78 11, a to do 48 hodín od prevzatia tovaru.

Používateľ môže reklamáciu realizovať prostredníctvom pošty (ako doporučenú zásielku, nie na dobierku) alebo priamo v miestach predaja poskytovateľa na to určených (kníhkupectvá Oxford Bookshop a sídlo poskytovateľa). Ku reklamovanému tovaru je používateľ povinný priložiť všetky doklady súvisiace s kúpou tovaru – najmä faktúru a potvrdenie o prevzatí tovaru od dopravcu - uviesť dôvod reklamácie a popis väd tovaru. Náklady na dopravu reklamovaného tovaru od používateľa k poskytovateľovi znáša používateľ.

Reklamáciu poskytovateľ vybaví do 30 dní od jej uplatnenia a prijatia reklamovaného tovaru. Potvrdenie o uplatnení reklamácie zašle poskytovateľ používateľovi e-mailom bez zbytočného odkladu po jej prijatí. O výsledku reklamácie bude používateľ informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom, prostredníctvom ktorého mu bude doručený doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol).

Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má používateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď používateľ po skončení reklamácie bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

Používateľ má právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Toto právo treba uplatniť u poskytovateľa najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej treba vytknúť vady; inak právo zanikne.

Odstrániteľné vady

Ak ide o vady, ktoré možno odstrániť, používateľ má právo, aby boli bezplatne, včas a riadne odstránené. Poskytovateľ je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, vady odstrániť.

Používateľ môže namiesto odstránenia väd požadovať výmenu tovaru (rovnakého), ak tým poskytovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť väd. Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia väd vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to používateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak používateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať, má právo na výmenu tovaru alebo právo od zmluvy odstúpiť, t.j. právo na vrátenie kúpnej ceny (právo výberu má používateľ).

Neodstrániteľné vady

Ak ide o vady, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez väd, používateľ má právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť (právo výberu má používateľ).

Ak ide o iné neodstrániteľné vady (t.j. také, ktoré nebránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez väd), používateľ má právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Odstúpenie od zmluvy

Používateľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu na základe § 7 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 v lehote 14 dní od prevzatia tovaru alebo odo dňa uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávanom na hmotnom nosiči (napr. e-knihy). Podľa § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z. používateľ nemá právo odstúpiť od zmluvy, ak je jej predmetom:

- predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale;
- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil;
- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy;
- 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.

Používateľ je povinný právo na odstúpenie od zmluvy uplatniť písomne alebo e-mailom, pričom môže použiť formulár dostupný v tomto Reklamačnom poriadku.

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy odoslal najneskôr v posledný deň lehoty. Používateľ je povinný vrátiť tovar späť v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, a to prostredníctvom pošty (ako doporučenú zásielku, nie ako dobierku) alebo priamo v predajniach poskytovateľa na to určených, ktoré sú uvedené na internetových stránkach.

Lehota na vrátenie tovaru sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. K tovaru je používateľ povinný priložiť všetky doklady súvisiace s kúpou tovaru – najmä faktúru a potvrdenie o prevzatí tovaru od dopravcu. Náklady na dopravu tovaru od používateľa k poskytovateľovi znáša používateľ. Tovar musí byť doručený kompletný, nepoškodený, podľa možností v originálnom obale a nepoužívaný, inak takýto tovar poskytovateľ nie je povinný prevziať a vrátiť kúpnu cenu za tovar. Používateľ 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.

Všetky platby, ktoré uhradil používateľ v súvislosti s uzavretím zmluvy budú zaslané na účet poskytnutý používateľom do 14 dní od odstúpenia od zmluvy, nie však skôr ako bude doručený predmetný tovar poskytovateľovi alebo preukázané zaslanie tovaru späť poskytovateľovi. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak si používateľ zvolil iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúka poskytovateľ.

V prípade neoprávneného odstúpenia od zmluvy bude tovar vrátený používateľovi na jeho náklady.

Kontakt

V prípade akýchkoľvek otázok týkajúcich sa Reklamačného poriadku je používateľom k dispozícii e-mailová adresa poskytovateľa info@megabooks.sk.

Vzor formuláru na odstúpenie od zmluvy

Ak si želáte odstúpiť od zmluvy, prosím vyplňte tento formulár, a pošlite ho na nižšie uvedenú adresu:

- poštou: MEGABOOKS SK, spol. s r. o., Kopčianska 3748/41 851 01 Bratislava

- e-mailom: info@megabooks.sk

Adresa predávajúceho a prevádzkovateľa internetového obchodu: MEGABOOKS SK, spol. s r. o., Kopčianska 3748/41 851 01 Bratislava

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby(*):

Objednané dňa (*)/ Doručené dňa (*):

--.--.-- / --.--.--

Meno zákazníka:

Adresa zákazníka:

Podpis zákazníka (iba v prípade papierovej formy):

Dátum:

--.--.--

* nehodiace sa preškrtnite