

Reklamácie a odstúpenie od zmluvy

Ak potrebujete reklamovať tovar, ktorý ste u nás objednali, alebo ho chcete vrátiť, prečítajte si, prosím, nasledovné informácie.

Záručná doba a reklamácie tovaru

Záručná doba na tovar zakúpený v internetovom obchode mckniha.sk je štandardne 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

Záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu. Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru je nutné oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky e-mailom na adresu info@maxwill.sk alebo telefonicky v pracovné dni na 0901 708 171. Neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky alebo mechanického poškodenia výrobku bude možné uznať len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, vopred nás, prosím, kontaktujte.

Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) zašlite prosím na adresu maxwill s.r.o., Lehota 773, 951 36. odporúčame vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. Tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou. Do balíka priložte kópiu daňového dokladu (faktúra), ktorý zároveň slúži ako záručný list.

Po obdržaní reklamovaného tovaru vás budeme bezodkladne kontaktovať e-mailom alebo telefonicky a dohodneme sa s vami na rýchlom vyriešení reklamácie.

Pri identifikácii vady reklamovaného tovaru postupujeme podľa zákonných ustanovení Občianskeho zákonníka (§ 622 a 623). Odstrániteľné vady sme povinní odstrániť bez zbytočného odkladu, alebo na vašu žiadosť zrealizovať výmenu tovaru. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, máte právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy.

Vybavenie reklamácie zrealizujeme jedným z nasledujúcich zákonných spôsobov:

- výmenou tovaru
- vrátením kúpnej ceny tovaru
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru

- písomnou výzvou na prevzatie plnenia
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru

V prípade uznania reklamácie vám podľa vášho rozhodnutia reklamovaný tovar vymeníme kus za kus, a rovnako znášame náklady na jeho vrátenie a dodanie nového tovaru, alebo máte právo od zmluvy odstúpiť a v takom prípade vám vrátime peniaze. Reklamácia bude vybavená v čo najkratšom čase, najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie a prijatia reklamovaného tovaru. O výsledku reklamácie budete informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom a spolu s tovarom vám bude doručený reklamačný protokol.

V prípade, že si uplatníte reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môžeme vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca. Náklady spojené s odborným posúdením znalca znášame v plnom rozsahu.

Ak si uplatníte reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a zamietneme ju, sme povinní v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môžete zaslať tovar na odborné posúdenie. Vaším využitím práva na odborné posúdenie, podľa doloženého kontaktu, spojené náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia znášame my. Ako zákazník môžete uplatniť reklamáciu znova, v prípade, že sa preukáže naša zodpovednosť za vadu reklamovaného tovaru. Počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Sme Vám povinní uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemôžeme zamietnuť.

Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru

Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 7 zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku v lehote 14 dní od prevzatia tovaru. V prípade, ak v rámci jednej objednávky bol tovar dodaný oddelene, lehota na odstúpenie plynie okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný. Zákazník môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie. Ak zákazník odstúpi od zmluvy, ruší sa tým aj každá prípadná doplnková zmluva s ňou súvisiaca.

V súlade s ust. § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Z.z. zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale a predaj periodickej tlače.

Právo na odstúpenie od zmluvy ste povinný uplatniť písomnou formou v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (e-mail). Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak ste oznámenie o odstúpení od zmluvy odoslali najneskôr v posledný deň lehoty.

Odstúpením od zmluvy sa kúpna zmluva ruší od začiatku. V súlade s ust. §517 ods. 1 Občianskeho zákonníka môže zákazník uplatniť odstúpenie aj len vo vzťahu k časti predmetu zmluvy (ak predmetom zmluvy resp. záväznej objednávky bolo dodanie niekoľkých titulov) a v takom prípade sa zmluva ruší len v tejto časti.

Zákazník je povinný najneskôr v lehote 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť na adresu maxwill s.r.o., Lehota 773, 951 36, odporúčame tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou, tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou. Do balíka priložte kópiu daňového dokladu (faktúra) a kópiu potvrdenia o doručení vystavenú doručovateľom. Lehota na vrátenie tovaru sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty. Náklady spojené s vrátením tovaru k nám na prevádzku znáša zákazník.

Tovar nám prosím doručte kompletný, nepoškodený, podľa možnosti v originálnom obale a nepoužívaný, inak zákazník 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.

Kúpnu cenu vám vrátime najneskôr do 14 dní na účet, ktorý ste nám uviedli. Pri odstúpení uveďte informáciu, o ktorú z uvedených kompenzácií máte záujem. Kúpnu cenu však nie sme povinní vrátiť, dokým nám nie je doručený tovar alebo kým nám zákazník nepreukáže aspoň spätné zaslanie tovaru. Pri odstúpení od zmluvy vám budú rovnako refundované náklady dodania tovaru v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý vám ponúkame (t.j. bežné poštovné za doručenie zásielky Slovenskou poštou). V prípade neoprávneného odstúpenia od zmluvy vám bude tovar vrátený na Vaše náklady.

Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že nie ste spokojný s vybavením Vašej objednávky, dodaným tovarom alebo našimi službami, napíšte nám na info@maxwill.sk. Pokiaľ sme Vašu reklamáciu nevybavili k Vašej spokojnosti alebo ak sa domnievate, že sme mohli porušiť Vaše práva, môžete podľa zákona 391/2015 Z.z. **podat' návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu**.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ (fyzická osoba), ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 eur, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku.

Subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. môže od vás za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 eur s DPH. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. alebo kliknutím na **[túto internetovú stránku spoločnosti Youstice](#)**.