

## 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 Martinus.sk je **štandardne 24 mesiacov od dodania tovaru**. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom.

Záručný servis zabezpečuje prevádzkovateľ internetového obchodu. Reklamáciu ako uplatnenie vady tovaru vám však odporúčame oznámiť najneskôr do 2 mesiacov od ich zistenia. Nekompletnosť zásielky alebo poškodenie tovaru vám však odporúčame oznámiť do 48 hodín od prevzatia zásielky **e-mailom** na adresu kontakt@jozefhambalek.sk. Neskoršie reklamácie nekompletnosti zásielky alebo mechanického poškodenia tovaru totiž bude možné uznať, len ak preukážete, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia, keďže to predpokladá povaha tejto vady.

Ak chcete zakúpený tovar reklamovať, vopred nás, prosím, kontaktujte ([kontakty](#)). Reklamovaný tovar (najlepšie až po dohode s nami) zašlite prosím na adresu **Nežiaduci s. r. o.**, Ulica Tehelná 7296/9A, 917 01 Trnava, odporúčame Vám tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou. **Tovar nám, prosím, neposielajte dobierkou.** Za účelom urýchlenia reklamačného procesu do balíka priložte vyplnený reklamačný protokol, ktorý si viete stiahnuť [TU](#). O reklamácií vám vystavíme písomné potvrdenie. V potvrdení bude uvedená lehota, v ktorej reklamovanú vadu odstránime a ktorá nebude dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady s výnimkou, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý nemôžeme ovplyvniť.

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

Ak odmietneme zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia vám písomne oznámime. Ak znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukážete zodpovednosť za vadu, môžete vytknúť vadu opakovane a nemôžeme odmietnuť zodpovednosť za vadu.

Pri identifikácii a riešení vady reklamovaného tovaru postupujeme podľa zákonných ustanovení Občianskeho zákonníka (§ 624 a 625).

**Odstránenie vady.** Máte právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci – nemôžete si však zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť

vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil vám značné ťažkosti. Odstránenie vady môžeme odmietnuť, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností uvedené v predchádzajúcej vete.

Vec opravíme alebo vymeníme v primeranej lehote po tom, čo ste vytkli vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez toho, aby sme tým spôsobili závažné ťažkosti s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. V tomto prípade znášame aj náklady na prevzatie tovaru.

Opravenú vec alebo náhradnú vec vám vrátime na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým sme dodali vadnú vec, ak sa nedohodneme inak. Ak neprevezmete vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ste ju mali prevziať, môžeme vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, vopred vás o zamýšľanom predaji upovedomíme a poskytneme vám primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Bezodkladne po predaji vám vyplatíme výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré sme účelne vynaložili na jej úschovu a predaj, ak si uplatníte právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Vec môžeme na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré sme vynaložili na úschovu veci, a nákladov, ktoré by sme museli nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

**Zľava alebo odstúpenie od zmluvy.** V prípade reklamácie máte právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:

- sme vec neopravili ani nevymenili alebo sme tak spravili v rozpore s týmito podmienkami,
- sme odmietli vadu odstrániť, lebo sme odopreli prijatie poštovej zásielky s reklamáciou,
- vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- sme vyhlásili alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstránime v primeranej lehote alebo aby sme vám spôsobili závažné ťažkosti.

Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd. Od kúpnej zmluvy nie je možné odstúpiť, ak ste spolupodieľali na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, môžete od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môžete odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že budete mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

V prípade odstúpenia od zmluvy vám vrátime kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Kúpnu cenu vám vrátime alebo zľavu z kúpnej ceny vám vyplatíme rovnakým spôsobom, aký ste použili pri zaplatení kúpnej ceny, ak výslovne nesúhlasíte s iným spôsobom úhrady, pričom znášame všetky náklady spojené s úhradou.

### **Odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru**

Zákazník je oprávnený odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v súlade s ust. § 19 zákona č. 108/2024 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 plyní 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. § 19 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. zákazník **nemôže odstúpiť od zmluvy**, predmetom ktorej je:

- poskytnutie služby, ak sa jej 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 po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

Právo na odstúpenie od zmluvy ste povinný uplatniť písomnou formou v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči (e-mail), pričom môžete použiť formulár dostupný [na našej internetovej stránke](#). Následne ho môžete vyplniť. 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. Zákazník môže odstúpiť aj len vo vzťahu k časti predmetu zmluvy (ak predmetom zmluvy resp. záväznej objednávky bolo dodanie niekoľkých tovarov) 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 **Nežiaduci s. r. o.**, Ulica Tehelná 7296/9A, 917 01 Trnava, odporúčame tovar zaslať ako balík doporučenou zásielkou, tovar nám, prosím, **neposielajte dobierkou**. Za účelom urýchlenia procesu do balíka priložte vyplnený formulár na **odstúpenie od zmluvy**, ktorý si viete stiahnuť [TU](#). 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 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 vrátíme najneskôr do 14 dní rovnakým spôsobom, aký ste použili pri svojej platbe, pokiaľ sa nedohodneme inak, najmä prevodom na vami uvedený bankový účet. 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.