

REKLAMAČNÝ PORIADOK
internetového obchodu <https://mawella.sk> a <https://mawella.store>

Článok I

Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je vypracovaný v slovenskom jazyku a riadi sa Občianskym zákonníkom, Obchodným zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách, a vzťahuje sa na tovar predávaný prostredníctvom internetového obchodu obchodníka prevádzkovaného na webovej stránke <https://mawella.sk> a <https://mawella.store> (ďalej len „internetový obchod“), u ktorého sú v záručnej dobre uplatňované práva kupujúceho spotrebiteľa zo zodpovednosti za nedostatky.
2. Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť všeobecných obchodných podmienok obchodníka, tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzatvorenej medzi kupujúcim a obchodníkom a je záväzný pre obchodníka aj kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom.
3. Kupujúci zaslaním objednávky potvrdzuje, že sa s reklamačným poriadkom dôkladne oboznámil a jeho obsahu porozumel.
4. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na uplatnenie práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom.

Článok II

Definície pojmov

1. **Internetovým obchodom** je webová stránka umiestnená na adrese <https://mawella.sk> a <https://mawella.store>, prostredníctvom ktorej môžu zmluvné strany uzatvoriť kúpnu zmluvu.
2. **Kúpnu zmluvou** je zmluva uzatvorená medzi obchodníkom a kupujúcim prostredníctvom tohto internetového obchodu alebo iným vhodným spôsobom podľa podmienok dohodnutých v týchto obchodných podmienkach.
3. **Kupujúcim** je osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo využíva služby, a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ.
4. **Obchodníkom** je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.
Obchodníkom je vlastník internetového obchodu prevádzkovaného na internetovej stránke <https://mawella.sk> a <https://mawella.store> :
Obchodné meno: ZENWELLA Group s. r. o.
reg.: Obchodný register Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 65893/V
Sídlo/miesto podnikania: ZENWELLA Group s. r. o. Werferova 6 040 11 Košice - mestská časť Juh
IČO: 57600341
DIČ: 2122844284
IČ DPH: SK2122844284
email: info@mawella.sk
5. **Orgánom dozoru** je: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1 Odbor výkonu dohľadu tel. č. 055/729 07 05, 055/622 76 55
6. **Podnikateľom** je
 - osoba zapísaná v obchodnom registri;
 - osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia;
 - osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov;
 - osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.
7. **Tovarom** je akákoľvek hmotná hnuťelná vec; tovarom je aj elektrina, voda alebo plyn, ktoré sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a hmotný nosič, ktorý slúži výlučne ako nosič digitálneho obsahu, najmä CD, DVD, USB kľúč a pamäťová karta.
8. **Službou** je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi, vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa.
9. **Produktom** je tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.
10. **Vec** je tovar predávaný obchodníkom prostredníctvom tohto internetového obchodu.
11. **Spotrebiteľskou kúpnu zmluvou** je kúpna zmluva uzatvorená medzi obchodníkom ako predávajúcim a spotrebiteľom ako kupujúcim, ak je predmetom kúpy akákoľvek hnuťelná vec, vrátane veci s digitálnymi prvkami, a to aj vtedy, ak sa má vec ešte len vyrobiť alebo vyhotoviť, okrem iného aj podľa špecifikácií kupujúceho.

12. **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcich záväzkov alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Článok III

Dohodnuté a všeobecné požiadavky

1. Obchodník sa zaväzuje, že predávaná vec bude v súlade s dohodnutými a všeobecnými podmienkami. Uvedené sa nevzťahuje ak bol kupujúci upozornený na to, že predávaná vec nezodpovedá všeobecným požiadavkám a kupujúci s tým súhlasil.
2. Ak predávaná vec nie je v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami, má vady.
3. Predávaná vec je v súlade s dohodnutými požiadavkami, ak najmä
 - a) zodpovedá opisu, druhu, množstvu, hmotnosť a kvalite vymedzeným v zmluve;
 - b) je vhodná na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým obchodník súhlasil;
 - c) vyznačuje sa v zmluve vymedzenou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel;
 - d) vyznačuje sa ďalšími vlastnosťami vymedzenými v zmluve;
 - e) je dodaná so všetkým príslušenstvom vymedzeným v zmluve;
 - f) je dodaná s návodom na použitie, vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v zmluve;
 - g) je dodaná s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ako bolo vymedzené v zmluve a
 - h) sú dodané aktualizácie vymedzené v zmluve, ak ide o vec s digitálnymi prvkami.
4. Predávaná vec je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak
 - a) je vhodná na všetky účely, na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované;
 - b) zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré predávajúci sprístupnil kupujúcemu pred uzavretím zmluvy;
 - c) je dodaná s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať;
 - d) je dodaná v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť, aké sú bežné pre vec rovnakého druhu a aké môže kupujúci dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predanej veci.

Článok IV

Zodpovednosť za vady

1. Obchodník zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.
2. Pri použitej veci sa strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti obchodníka za vady ako v odseku 1 tohto článku, nie však kratšej ako jeden rok od dodania veci.
3. Dohodou alebo jednostranným vyhlásením môže poskytovateľ záruky určiť zodpovednosť za vady aj podľa prísnejších zásad ako ustanovuje zákon. V tom prípade vydá o tom písomné potvrdenie, záručný list.
4. Obchodník zodpovedá za vadu, ktorá bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou veci, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak
 - a) montáž alebo inštalácia bola súčasťou kúpnej zmluvy a bola vykonaná obchodníkom alebo na jeho zodpovednosť, alebo
 - b) montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať kupujúci, vykonal kupujúci nesprávne v dôsledku nedostatkov návodu na montáž alebo inštaláciu, ktorý mu poskytol obchodník.
5. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa ods. 1 alebo 2 tohto článku, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

Článok V

Uplatnenie reklamácie

1. Uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady môže kupujúci len ak vadu vytkol obchodníkovi do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do dvoch rokov od prevzatia veci, inak toto právo zaniká.
2. Kupujúci môže tovar reklamovať niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) osobne v prevádzke obchodníka;
 - b) zaslaním oznámenia na e-mail obchodníka info@mawella.sk.
 - c) zaslaním oznámenia na adresu obchodníka;
3. Kupujúci môže využiť zverejnený reklamačný protokol obchodníka.
4. Obchodník bezodkladne potvrdí kupujúcemu vytknutie vady písomným oznámením, v ktorom uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni, pričom táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady. Dlhšia lehota môže byť

stanovená v prípade, ak je objektívne odôvodnená obchodníkom. V prípade, ak obchodník nevybaví reklamáciu v stanovenej lehote, môže kupujúci od zmluvy odstúpiť alebo požadovať zľavu z kúpnej ceny.

5. Kupujúci má nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Toto právo však musí uplatniť najneskôr do dvoch mesiacov, inak toto právo zanikne.
6. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady, musí dôvody odmietnutia písomne oznámiť kupujúcemu. Obchodník môže reklamáciu odmietnuť a to napríklad v prípadoch keď poškodenie vzniklo bežným opotrebovaním, mechanickým poškodením kupujúcim, vyššou mocou a podobne.
7. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Náklady na znalecký posudok alebo odborné stanovisko musí kupujúci uplatniť u obchodníka do dvoch mesiacov, inak toto právo zanikne.
8. Kupujúci môže odprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže kupujúci je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplatením kúpnej ceny alebo jej časti. Kupujúci zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim.

Článok VI

Nároky z uplatnenej reklamácie

1. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
2. Kupujúci si môže zvoliť odstránenie vady **výmenou veci alebo opravou**. Kupujúci si nemôže vybrať taký spôsob, ktorý nie je možný alebo ktorý by spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady v porovnaní s druhým spôsobom s ohľadom na všetky okolnosti. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava alebo výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti.
3. Obchodník opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.
4. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec obchodníkovi alebo ním poverenej osobe. Náklady prevzatia veci znáša obchodník.
5. Obchodník dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak.
6. Obchodník pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila.
7. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.
8. Kupujúci má právo na primeranú **zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy** aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak
 - a) obchodník vec neopravil ani nevymenil;
 - b) obchodník odmietol odstrániť vadu;
 - c) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene;
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy;
 - e) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
9. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť obchodníka odstrániť vadu.
10. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
11. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 8, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie obchodník.
12. Ak bolo predmetom zmluvy kúpa viacerých vecí, môže kupujúci odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
13. Kupujúci vráti vec obchodníkovi na náklady obchodníka.

14. Obchodník zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak vec v primeranej lehote neodstráni, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci obchodníkovi na náklady a nebezpečenstvo obchodníka.
15. Obchodník vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Kúpnu cenu resp. jej časť vráti rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení, ak sa nedohodnú na inom spôsobe. Všetky náklady spojené s úhradou znáša obchodník.
16. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou alebo vrátením.

Článok VII

Prevzatie opravenej veci

1. Kupujúci je povinný prevziať opravenú alebo vymenenú vec do jedného mesiaca od jej opravy alebo výmeny, inak je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie.
2. Ak kupujúci neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže obchodník vec predať.
3. Ak ide o vec väčšej hodnoty, obchodník kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci.
4. Obchodník bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Obchodník môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj

Článok VIII

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 17.07.2026.