

Protokol o reklamácií — MODERNA, s.r.o.

Predávajúci:

MODERNA, s.r.o.

Diaľničná cesta 19

903 01 Senec

IČO:

Zápis:

Email:

Tel.:

35718072

Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, Oddiel:
Sro, Vložka číslo: 14687/B

reklamacie@moderna.sk

+421 2 491 000 22

Článok I — Údaje o kupujúcom (spotrebiteľovi)

- **Meno a priezvisko:** _____
- **Adresa trvalého pobytu:** _____
- **Telefónne číslo:** _____
- **E-mailová adresa:** _____

Článok II — Údaje o reklamovanom tovare

- **Názov produktu / kód:** _____
- **Dátum zakúpenia / prevzatia:** _____
- **Číslo dokladu o kúpe (faktúra / pokladničný blok):** _____
- **Špecifikácia tovaru (napr. rozmery, farba pri parapetoch):** _____

Článok III — Popis vady (dôvod reklamácie)

(Prosím, podrobne popíšte, v čom spočíva vada tovaru, kedy a ako sa prejavila, prípadne ako bol tovar namontovaný/používaný)

Článok IV — Voľba práva kupujúceho (spôsob vybavenia reklamácie)

V súlade s Článkom VI Reklamačného poriadku a § 621 a nasl. Občianskeho zákonníka navrhujem, aby moja reklamácia bola vybavená nasledovným spôsobom (začiarknite jednu z možností):

- **Odstránenie vady opravou veci** (bezplatná oprava vadného tovaru v súlade s § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka)
- **Odstránenie vady výmenou veci** (výmena vadného tovaru za nový bezvadný kus v súlade s § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka)
- **Primeraná zľava z kúpnej ceny** (v súlade s § 624 Občianskeho zákonníka)
- **Odstúpenie od kúpnej zmluvy** (vrátenie kúpnej ceny v súlade s § 624 Občianskeho zákonníka)
 - **Číslo účtu pre vrátenie peňazí (IBAN):** _____

Článok V — Spôsob doručenia dokladu o vybavení reklamácie

Doklad o vybavení reklamácie žiadam doručiť nasledovným spôsobom:

- **E-mailom** na vyššie uvedenú e-mailovú adresu

- **Poštou** (doporučene) na vyššie uvedenú adresu trvalého pobytu
- **Osobne** na prevádzke predávajúceho po predchádzajúcom upozornení (e-mailom / SMS)

Článok VI — Poučenie o právach spotrebiteľa

1. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti v súlade s § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka.
2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti v súlade s § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
3. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty za podmienok ustanovených v § 624 Občianskeho zákonníka, najmä ak: a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil, b) predávajúci odmietol odstrániť vadu, c) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci, d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie, alebo e) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
4. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná v súlade s § 624 ods. 3 Občianskeho zákonníka.
5. **Osobitné upozornenie pre parapety (tovar na mieru):** Parapety sú tovarom zhotoveným podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa (na mieru). V súlade s § 19 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa kupujúci nemá právo odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Zodpovednosť za vady (reklamácia) tým nie je dotknutá, avšak predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené nesprávnymi alebo nepresnými rozmermi a špecifikáciami, ktoré poskytol sám kupujúci pri objednávke.

Článok VII — Informácia o spracúvaní osobných údajov (GDPR)

1. Predávajúci týmto informuje kupujúceho, že jeho osobné údaje uvedené v tomto protokole sú spracúvané na účely vybavenia reklamácie v súlade s čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keďže spracúvanie je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
2. Poskytnutie osobných údajov je zákonnou požiadavkou; v prípade ich neposkytnutia nie je možné reklamáciu riadne prijať a vybaviť. Osobné údaje budú uchovávané po dobu nevyhnutnú na splnenie zákonných povinností a ochranu právnych nárokov predávajúceho (spravidla po dobu 5 rokov od vybavenia reklamácie). Podrobné informácie o právach dotknutej osoby (vrátane práva na prístup, opravu, vymazanie, obmedzenie spracúvania a podanie sťažnosti Úradu na ochranu osobných údajov SR) sú dostupné v Zásadách ochrany osobných údajov na webovej stránke eshop.moderna.sk.

Podpis kupujúceho: _____

Potvrdenie o prijatí reklamácie

(vyplňa predávajúci)

- **Dátum prijatia reklamácie (vytknutia vady):** _____
- **Forma prijatia:** osobne poštou e-mailom inak
- **Stav preberaného tovaru (čistota, kompletnosť):** _____

- **Určená lehota na odstránenie vady (max. 30 dní):** _____
 - *Dôvod predĺženia lehoty nad 30 dní (ak je to objektívne odôvodnené):* _____
 - **Navrhovaný spôsob vybavenia reklamácie:** _____
- Meno a priezvisko osoby, ktorá reklamáciu prijala: _____
- Podpis a pečiatka predávajúceho: _____
-

Doklad o vybavení reklamácie

(vypĺňa predávajúci po ukončení reklamačného konania)

- **Číslo reklamácie:** _____
 - **Dátum vybavenia reklamácie:** _____
 - **Spôsob vybavenia reklamácie (začiarknite):**
 - **Odstránením vady opravou** (kupujúcemu sa odovzdáva opravený tovar)
 - **Odstránením vady výmenou** (kupujúcemu sa odovzdáva nový tovar)
 - **Poskytnutím primeranej zľavy z kúpnej ceny** vo výške: _____ EUR
 - **Vrátením kúpnej ceny** (odstúpenie od zmluvy) vo výške: _____ EUR
 - **Odmietnutím zodpovednosti za vady (zamietnutie reklamácie)**
 - *Písomné odôvodnenie odmietnutia zodpovednosti za vady:* _____
 - **Poznámky / pokyny na prevzatie tovaru:** _____
-

Dátum odoslania/odovzdania dokladu kupujúcemu: _____

Podpis a pečiatka predávajúceho: _____