

Reklamačný poriadok

Obchodnej spoločnosti: **Kontakt bau s.r.o.**

Sídlo: námestí 14.řína 1307/2, Smíchov, 15 000

IČO: 28253167

DIČ: 28253167

IČ DPH: CZ28253167

Zapísaná v: Obchodnom registri Městského soudu v Praze, vložka C

135531/MSPH

(ďalej len ako „Reklamačný poriadok“)

1. REKLAMAČNÝ PORIADOK - VŠEOBECNÉ A SPOLOČNÉ USTANOVENIA

1.1. Reklamačný poriadok je odlišný pre kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom a pre kupujúceho, ktorý je podnikateľom. Nižšie uvedené ustanovenia reklamačného poriadku sa vzťahujú na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Vzťahy s kupujúcim, ktorý je podnikateľom sa riadia podľa ustanovenia § 436 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

1.2. Spotrebiteľom sa rozumie v zmysle § 52 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti a tiež sa ním rozumie v zmysle § 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

1.3. Kupujúci berie na vedomie, že zobrazenie produktov na stránke predávajúceho sa môže v skutočnosti líšiť vo farebnosti, lesku, iných viditeľných vlastností produktu. Toto odlíšenie môže byť spôsobené zachytením produktu na fotografii a následným zobrazením na monitore počítača, pričom fotografické zobrazenie a monitor môžu zobrazovať produkt s miernym skreslením. Predávajúci nezodpovedá za túto odlišnosť zobrazenia produktu a produktu samotného a táto skutočnosť nie je dôvodom na reklamáciu produktu. Kupujúci – spotrebiteľ môže z tohto dôvodu však vždy využiť právo odstúpiť od zmluvy v zmysle VOP.

2. REKLAMAČNÝ PORIADOK KUPUJÚCEHO, KTORÝ JE SPOTREBITEĽOM

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

2.2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

2.3. Záručná doba je 24 mesiacov. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov.

2.4. Predávajúci poskytuje záručný list k tovaru. Ako záručný doklad môže slúžiť doklad o kúpe.

2.5. Ak ide o vadu tovaru, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

2.6. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

2.7. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2.8. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád tovar riadne užívať.

2.9. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

2.10. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

2.11. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bol tovar zakúpený. Reklamáciu a tovar je nutné doručiť (aj poštovým doručením) do miesta sídla spoločnosti:

Kontakt bau s.r.o., náměstí 14.října 1307/2, Smíchov, 15 000

2.12. Predávajúci poučil kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a z ust. § 623 Občianskeho zákonníka tak, že umiestnil tieto reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho (v rámci aj mimo všeobecných obchodných podmienok) a kupujúci mal možnosť si ich prečítať v čase pred odoslaním objednávky.

2.13. V prípade, ak kupujúci objednal tovar inak, ako objednaním cez webovú stránku predávajúceho, doručí predávajúci kupujúcemu spolu s dodaným tovarom tieto dokumenty: Všeobecné obchodné podmienky, Reklamačný poriadok, Reklamačný formulár, Formulár odstúpenia od zmluvy a poučenie o spracúvaní a ochrane osobných údajov.

2.14. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle platných predpisov Slovenskej republiky a kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť u predávajúceho.

2.15. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje tento platný reklamačný poriadok predávajúceho. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tento reklamačný poriadok na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ho.

2.16. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho. Reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na všetky ostatné formy nákupu uvedenými vo všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho.

2.17. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za vadu tovaru týkajúcu sa len tovaru, ktorý vykazuje vady, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

2.18. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho a doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 2.5. až 2.9. tohto reklamačného poriadku (ďalej "Oznámenie o uplatnení reklamácie") napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho („Reklamačný formulár“). Predávajúci odporúča tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 633 Občianskeho zákonníka uplatňuje.

2.19. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne nasledujúce podmienky: a) doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu (resp. doručenie Reklamačného formulára, ak ho kupujúci využije), b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

2.20. Predávajúci vydá kupujúcemu Potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady tovaru a ešte raz poučí spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z bodu 2.5 až 2.9 tohto reklamačného poriadku (ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka). Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

2.21. Kupujúci je oprávnený rozhodnúť sa, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje a zároveň je povinný bezodkladne informáciu o svojom rozhodnutí doručiť predávajúcemu. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

2.22. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi - kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

2.23. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v

doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu 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 nemožno zamietnuť.

2.24. Kupujúci nemá právo uplatniť si právo zodpovednosti za vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

2.25. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru:

a) ak ide o zjavnú vadu, ktorú kupujúci mohol zistiť kontrolou zásielky pri doručení tovaru a ktorú neoznámil zástupcovi predávajúceho v súlade s bodom 2.11. tohto reklamačného poriadku,

b) ak kupujúci neuplatnil svoje právo, týkajúce sa zodpovednosti predávajúceho za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru,

c) ak je vadou tovaru mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,

d) ak vada tovaru vznikla používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou intenzitou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,

e) ak vada tovaru vznikla neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

f) ak vada tovaru vznikla používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, resp. všeobecnými zásadami obvyklého používania tovaru,

g) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

h) ak vada tovaru vznikla poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

i) ak vada tovaru vznikla neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,

2.26. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) odovzdaním opraveného tovaru, b) výmenou tovaru, c) vrátením kúpnej ceny tovaru, d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, e) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia, f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

2.27. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie osobne, prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej alebo donáškovej služby. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie.

2.28. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

2.29. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedená informácia o výmene tovaru, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe kúpnej zmluvy a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

2.30. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 2.21. tohto reklamačného poriadku nasledujúcim spôsobom:

a) predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo b) predávajúci vadný tovar vymení.

2.31. Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu a kupujúci neurčí bezodkladne podľa bodu 2.21. tohto reklamačného poriadku, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví odstránením vady.

2.32. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho podľa bodu 2.21. tohto reklamačného poriadku reklamáciu nasledujúcim spôsobom:

a) výmenou tovaru za iný tovar, alebo

b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

2.33. Pokiaľ sa jedná vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd,

ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady a kupujúci bezodkladne neurčí podľa bodu 2.21. týchto reklamačných a obchodných podmienok, aký spôsobom má byť reklamácia vybavená, predávajúci reklamáciu vybaví výmenou tovaru, v prípade nedostupnosti tovaru vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny za tovar.

2.34. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v Oznámení o uplatnení reklamácie a v Potvrdení o uplatnení reklamácie tovaru podľa bodu 2.19. a 2.20 tohto reklamačného poriadku.

2.35. Pre účely reklamácie sa za opätovné vyskytnutie sa odstrániteľnej vady po oprave považuje situácia, keď sa po prvej oprave veci rovnaká vada vyskytne ešte najmenej dvakrát.

2.36. Pre účely reklamácie sa za väčší počet odstrániteľných vád považuje situácia, keď sa na veci súčasne vyskytnú aspoň tri rôzne odstrániteľné vady.

2.37. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa bodu 2.5. tohto reklamačného poriadku skonzumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

2.38. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku výslovne neplatia pre subjekty nespĺňajúce definíciu spotrebiteľa ako je uvedené v bode 1.2. tohto reklamačného poriadku.

3. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

3.1. Kupujúci - spotrebiteľ má právo na tzv. alternatívne riešenie sporu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3.2. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z.

3.3. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z. z., možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

3.4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť v zmysle § 2 citovaného zákona len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

3.5. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.

3.6. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR.

3.7. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Alternatívne riešenie sporu orgánmi ARS je bezodplatné (samotné vedenie konania). Iné platby, ako je poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu a úhradu podľa § 10 ods. 4 citovaného zákona (úhrada za materiálne náklady zhotovenia kópií, zadováženia trvanlivých nosičov a odoslania trvanlivých nosičov), nesmie subjekt ARS vyžadovať.

4. REKLAMAČNÝ PORIADOK KUPUJÚCEHO, KTORÝ JE PODNIKATEĽSKÝM SUBJEKTOM (INÝ SUBJEKT AKO SPOTREBITEĽ)

4.1. Reklamačný poriadok pre kupujúceho - podnikateľský subjekt sa spravuje zákonnými podmienkami upravenými v Obchodnom zákonníku (§ 422 a nasledovné – vady tovaru).

Tento Reklamačný poriadok platí v znení v akom je uverejnený na internetovej stránke predávajúceho - spoločnosti Kontakt bau s.r.o.

Znenie tohto Reklamačného poriadku je účinné od 1.5.2021.

Verzia dokumentu: RP-01/2021