

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## **vypracovaný v súlade s ust. §§ 619 až 627 Občianskeho zákonníka**

### **čl. I.**

#### **Všeobecné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovar predávaný predávajúcim v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka. Prevzatím tovaru zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
2. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za chyby výrobku alebo služby a vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov:
  - odovzdaním opraveného výrobku
  - výmenou výrobku
  - vrátením kúpnej ceny výrobku
  - vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku
  - odôvodneným zamietnutím reklamácie.
3. Predávaná vec musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú, akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez chýb, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
4. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaná vec pri jej prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

### **čl. II.**

#### **Právo kupujúceho na reklamovanie chybného tovaru**

1. Pri zistení chyby u zakúpeného tovaru má kupujúci právo túto chybu reklamovať pri prevzatí tovaru, alebo v záručnej dobe. Predávajúci zodpovedá za to, že predávaný tovar má požadovanú kvalitu a množstvo. Ďalej zodpovedá za chyby zjavné, ktoré má zakúpený tovar, za chyby skryté, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru kupujúcim v priebehu záručnej doby.
2. Reklamáciu nie je možné uplatniť na chyby tovaru, na ktoré bola poskytnutá zľava a na chyby, ktoré zapríčinil kupujúci po prevzatí tovaru vlastnou dopravou, montážou a vlastnou úpravou tovaru.
3. Ak sa vyskytne na kúpenom tovare chyba, je kupujúci oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za chyby tovaru (reklamovať ho). Kupujúci nemá nárok na reklamovanie chýb, na ktoré bola poskytnutá zľava a o ktorých ho predávajúci informoval.

### **čl. III.**

#### **Zodpovednosť za chyby**

1. Kupujúci je povinný uplatniť právo zo zodpovednosti za chyby bez zbytočného odkladu po prejavení sa chyby u predávajúceho. Ak je tovar naďalej používaný kupujúcim s chybou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.

2. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Za chybu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
4. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné chyby.  
Za zjavné chyby sú považované chyby zistiteľné pri preberaní tovaru a to najmä: množstevný a sortimentný rozdiel, resp. viditeľné znehodnotenie tovaru. Zistené zjavné chyby je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu pri preberaní tovaru. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
5. Predávajúci tiež nezodpovedá za chyby vzniknulé jedným z nasledujúcich dôvodov – a to ak:
  - a. zákazník spôsobil chybu tovaru sám
  - b. zákazník pred prevzatím tovaru o chybe tovaru vedel, resp. bol na chybu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre chybu poskytnutá zľava z ceny tovaru
  - c. chyby vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, resp. nesprávnym či nadmerným používaním.

#### **čl. IV**

##### **Lehoty na uplatnenie reklamácie (záručná doba)**

1. Jedna z podmienok uznania reklamácie je, aby bola uplatnená v záručnej lehote. Záručná lehota je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
2. Práva zo zodpovednosti za chyby vecí, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru.
4. Ak je reklamácia tovaru alebo jeho súčasť vybavená opravou, nezapočítava sa do záručnej doby tovaru doba od uplatnenia reklamácie do prevzatia tovaru kupujúcim.

#### **čl. V**

##### **Postup pri uplatnení reklamácie**

1. Zakúpenie reklamovaného tovaru kupujúci dokazuje príslušným predajným dokladom (faktúra, dodací list, príjmový, výdavkový doklad a pod.), resp. tiež dokumentáciou k tovaru - pre prípad výmeny. Bez predloženia tohto dokladu nebude možné reklamáciu uznať.
2. Kupujúci uplatní svoj nárok u predávajúceho tak, že poukáže na konkrétnu chybu jej opísaním a zaslaním fotografií predávajúcemu e-mailom, faxom, poštou alebo multimediálnou správou. Ak má kupujúci možnosť stiahnuť si Reklamačný protokol z webovej stránky predávajúceho ([www.drevox.eu](http://www.drevox.eu)), vyplní ho podľa pokynov a zašle predávajúcemu. Ak takú možnosť nemá, jeho oznámenie o reklamacii musí obsahovať minimálne tieto základné údaje: meno/názov kupujúceho (podľa faktúry), kontaktné údaje (telefón, e-mailová adresa,..) číslo faktúry, dátum kúpy tovaru, dátum reklamovania tovaru, názov produktu/produktov, počet kusov, opis poškodení, fotografie všetkých

reklamovaných produktov s viditeľným poškodením, návrh na riešenie (výmena, zľava, oprava,...a pod.).

Kupujúci si môže uplatniť svoj nárok u predávajúceho aj osobne po predchádzajúcom telefonickom dohovore s predávajúcim. V takom prípade kupujúci vyplní Reklamačný protokol v mieste predávajúceho.

3. Kupujúci zaistí fyzické vrátenie reklamovaného tovaru predávajúcemu, u ktorého uplatňuje reklamáciu.
4. V prípade, že sa nedá reklamovaný tovar vrátiť podľa predchádzajúceho bodu, môže previesť zástupca predávajúceho posúdenie reklamácie na mieste určenom dohodou medzi predávajúcim a kupujúcim.

## **čl. VI Odstrániteľné chyby**

1. Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:
  - a) bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb
  - b) výmenu chybnéj súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajú iba súčiastky alebo dielca
  - c) výmenu tovaru ak tento ešte nebol použitý
2. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby chyba bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný túto chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.

## **čl. VII Neodstrániteľné chyby**

1. Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.
2. Ak sa jedná o neodstrániteľnú chybu, ktorá však nebráni riadnemu používaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

## **článok VIII Vybavenie reklamácie poskytnutím zľavy**

1. Ak kupujúci požiada o zľavu, môže byť reklamácia vybavená jej poskytnutím. Zľava na tovare je poskytovaná vtedy, ak sa jedná o neodstrániteľné chyby, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru podľa jeho určenia. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah chýb reklamovaného tovaru.
2. Ak je poskytnutá zľava kvôli určitej chybe tovaru, túto chybu potom nie je možné reklamovať.

**čl. IX.**  
**Zrušenie objednávky**

Kupujúci môže objednávku zrušiť bez sankcie len pred zaplatením zálohy. Ak kupujúci zruší objednávku po zaplatení zálohy, predávajúci má právo a nárok účtovať si pokutu vo výške rovnajúcej sa zaplatenej zálohe.

**čl. X**  
**Záverečné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. januára 2019
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.
3. „Reklamačný protokol“ a „Návod na používanie a ošetrovanie nábytku“ tvoria prílohu k tomuto reklamačnému poriadku.

V Prievidzi dňa 1. januára 2019

Ing. Jana Šrámková  
k o n a t e ľ k a



Bojnická cesta 45-B, 971 01 Prievidza  
*tel.:* +421 46 5423 889, *e-mail:* info@drevox.eu