

## **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. Týmto reklamačným poriadkom spoločnosť Drevex EU, s.r.o. ako predávajúci riadne informuje kupujúceho (spotrebiteľa ako aj kupujúceho, ktorý je podnikateľom) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady (reklamácie), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Prevzatím tovaru zákazník súhlasí s Reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou prílohou Všeobecných obchodných podmienok.
2. Predávajúci vydal tento Reklamačný poriadok v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, Obchodného zákonníka ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. 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:
  - a) odovzdaním opraveného výrobku
  - b) výmenou výrobku
  - c) vrátením kúpnej ceny výrobku
  - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku
  - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
4. 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.
5. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že tento reklamačný poriadok platí pre kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Predávajúci nad rámec svojich zákonných povinností týmto reklamačným poriadkom informuje o príslušných právach a povinnostiach aj kupujúceho, ktorý je podnikateľom, avšak s výhradou, že práva a povinnosti vyplývajúce z nároku z väd, v prípade kupujúceho, ktorý je podnikateľom sa riadia výlučne príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, pokiaľ tento reklamačný poriadok neupravuje inak.

### **čl. II.**

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

1. Pri zistení chyby 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 alebo 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,
- d) mechanické poškodenie tovaru spôsobené kupujúcim,
- e) vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, neodbornou obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- f) poškodenie tovaru spôsobené nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v návode na použitie, s technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike,
- g) poškodenie tovaru spôsobené neodvrátiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami ako aj z akéhokoľvek iného dôvodu, ktorý možno pričítať vyššej moci,
- h) vady spôsobené neodborným zásahom, poškodením pri preprave, poškodením vodou, ohňom, statickou alebo atmosférickou elektrickou energiou alebo iným zásahom vyššej moci,
- i) vady spôsobené zásahom do tovaru neoprávnenou osobou.

6. Za vadu sa nepovažuje nevyhovujúci farebný odtieň tovaru, pretože predávajúci nezodpovedá za zobrazenie jednotlivých farebných odtieňov na výstupnom zariadení (napr. monitor, tlačiareň) kupujúceho. Predávajúci v tomto odseku reklamačného poriadku riadne oboznámil kupujúceho s tým, že zobrazený farebný odtieň objednaného tovaru sa môže líšiť od skutočnosti.

### 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 (spotrebiteľom aj podnikateľom).

2. Pri použitých veciach (napr. predvážací model) je záručná doba 12 mesiacov. Ak kupujúci kúpi vec, ktorá bola označená ako použitá, má sa za to, že akceptoval skrátenú záručnú dobu v trvaní 12 mesiacov.
3. Práva zo zodpovednosti za chyby vecí, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
4. Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru.
5. 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 opisanim a zaslaním fotografií predávajúcemu e-mailom, poštou alebo multimediálnou správou. Kupujúci *si stiahne* Reklamačný protokol z webovej stránky predávajúceho ([www.drevex.eu](http://www.drevex.eu)) alebo *si tento formulár vyžiada od predávajúceho*, vyplní ho podľa pokynov a zašle predávajúcemu. Ak kupujúci nemá možnosť vyplniť príslušné tlačivo, jeho oznámenie o reklamácií 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 *na vlastné náklady*.
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.
5. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví *v čase závislom od náročnosti a druhu reklamácie*.

## 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 chybnej 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.

## **článok IX**

### **Alternatívne riešenie sporov**

1. V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením jeho reklamácie alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (emailom na [info@drevex.eu](mailto:info@drevex.eu)). Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie v lehote 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.. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z. z.. Návrh môže spotrebiteľ uplatniť spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z. z., prípadne na stránkach Slovenskej obchodnej inšpekcie (<http://www soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-soi>)
2. Kupujúci vyhlasuje, že pred vyplnením alebo oznámením objednávky sa oboznámil so Všeobecnými podmienkami a Reklamačným poriadkom a že s nimi súhlasí. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia zmluvy, predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za ušlý zisk, stratu príležitostí alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom. Tieto všeobecné obchodné podmienky boli formulované a ustanovené v dobrej viere, s cieľom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných obchodných vzťahov medzi predávajúcim a spotrebiteľom.
3. Pokiaľ vzťah súvisiaci s použitím webovej stránky alebo právny vzťah založený kúpnu zmluvou obsahuje medzinárodný (zahraničný) prvok, potom je dohodnuté, že vzťah sa riadi slovenským právom.

Tento reklamačný poriadok nahrádza predchádzajúci a nadobúda platnosť a účinnosť dňom 17.04.2023.