

## Zodpovednosť za vady, spôsob uplatnenia práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady a záruka ( reklamačný poriadok)

### Preambula

- A. Podnikateľský subjekt: Erika Uhlárová, IČO: 33678171, s miestom podnikania: Jahodová 2804/2, 955 01 Topoľčany, zapísaný v Živnostenskom registri Okresného úradu Topoľčany pod č. 406-5793 (ďalej len „**Dodávateľ**“) ako predávajúci garantuje zákazníkovi vo vzťahu k zmluvám všetky práva dané platnou právnou úpravou Slovenskej republiky, najmä, nie však výlučne :
- a) zákonom číslo 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „**Občiansky zákonník**“),
  - b) zákonom číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. [372/1990 Zb.](#) o priestupkoch v znení neskorších predpisov v platnom znení (ďalej len „**zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**“),
  - c) akýchkoľvek iných v čase uzatvorenia obchodu platných a účinných právnych predpisov vo vzťahu k elektronickému obchodu.
- B. Kontaktné a prevádzkové údaje pre elektronický obchod sú nasledovné:
- 1) Adresa prevádzky Dodávateľa: Pod kalváriou 4228, 955 01 Topoľčany,
  - 2) Pracovná doba v prevádzke Dodávateľa: 09:00-17:00 hod.
  - 3) Bankové spojenie: VÚB, a.s., IBAN: SK92 0200 0000 0033 7538 9159
  - 4) Telefónne číslo pre vybavovanie objednávok: +421 911 325 321, +421 948 480 093
  - 5) Telefónne číslo pre prepravnú službu: +421 911 325 321, +421 948 480 093,
  - 6) **Telefónne číslo pre reklamácie: +421 911 325 321, +421 918 480 093.**

### 1) Úvodné ustanovenia

- 1.1) Reklamačný poriadok je vydaný za účelom informovania zákazníkov o ich právach a povinnostiach a konkrétnom postupe pri zabezpečení efektívneho vybavovania prípadných spotrebiteľských reklamácií väd tovaru – nábytku , bytových doplnkov a väd montáže dodaného tovaru zakúpeného od Dodávateľa.
- 1.2) Reklamačný poriadok, pokiaľ nie je zmluvne dohodnuté inak je platný pre všetky obchodné prípady konečných spotrebiteľov k :
  - a) tovaru zakúpenému od Dodávateľa,
  - b) voliteľnej službe objednanej zákazníkom v súvislosti zo zakúpením tovaru .

### 2) Záručná doba a nároky z väd tovaru a služieb

- 2.1) Na zodpovednosť za vady tovaru služieb a záruku za akosť sa vzťahujú platné právne predpisy.
- 2.2) Dodávateľ poskytuje na dodávaný tovar a jeho montáž záručnú dobu, ktorá je: 24 mesiacov, počas ktorej bude spôsobilý na použitie na obvyklý účel a zachová si obvyklé

vlastnosti. Záručná doba začína plynúť dňom dodania tovaru / montáže. Faktúra za tovar slúži zároveň ako záručný list.

- 2.3)** Zodpovednosť za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, nevzniká, ak vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare po jeho prevzatí kupujúcim, alebo vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich Dodávateľ najmä:
- a) stratou pokladničného bloku alebo faktúry umožňujúcej identifikovať oprávnenosť uplatnenia nárokov z väd,
  - b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru / poškodený obal / alebo pri prevzatí montáže,
  - c) uplynutím záručnej doby tovaru alebo montáže,
  - d) mechanickým poškodením tovaru,
  - e) poškodením tovaru pri preprave vlastným dopravným prostriedkom alebo nesprávnym uskladnením pred montážou,
  - f) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
  - g) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - h) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike,
  - i) poškodením tovaru neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - j) nekvalitným pripravením podkladov / nerovnosť stien a podláh / pre montáž
  - k) použitým sedacieho a stoličkového nábytku v inom prostredí ako domácnosti ( nie je určený do reštauračných zariadení, resp. na vyššie zaťaženie ako v bežnej domácnosti )

### **3) Reklamačné konanie.**

- 3.1)** Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.
- 3.2)** Vybavenie reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 3.3)** Za odborné posúdenie sa považuje vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „**určená osoba**“).
- 3.4)** Dodávateľ je povinný riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
- 3.5)** Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni Dodávateľa, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

- 3.6)** V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 3.7)** Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu ;na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie:
- a) ihneď,
  - b) v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
  - c) v odôvodnených prípadoch, najmä, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví:
- a) ihneď,
  - b) v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr;
  - c) vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 3.8)** Dodávateľ je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
- 3.9)** Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Dodávateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- 3.10)** Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Dodávateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Dodávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Dodávateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Dodávateľ je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 3.11)** Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Dodávateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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

nemusi doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- 3.12)** Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.13)** Dodávateľ je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- 3.14)** Povinnosti Dodávateľa sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou Dodávateľom na prijatie reklamácie vybaviť Dodávateľ. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.
- 3.15)** Práva zo zodpovednosti za záručné vady zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
- 3.16)** Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu – zákona číslo: 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v platnom znení.

#### **4) Spôsob vybavenia reklamácie.**

- 4.1)** Pokiaľ sa jedná o vadu odstrániteľnú, a nedôjde k inej dohode bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:
  - a)** Dodávateľ vadu odstráni, a to bez zbytočného odkladu,
  - b)** Dodávateľ vadný tovar vymení za nový alebo vykoná novú montáž.Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4.2)** Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar alebo montáž riadne užívaná ako bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru, alebo má právo od 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 väd tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny vecí. Dodávateľ môže vybaviť reklamáciu:
  - a)** výmenou tovaru za tovar iný funkčný rovnakých alebo lepších technických parametrov alebo vykoná novú montáž,
  - b)** v prípade, že nemôže Dodávateľ vykonať výmenu tovaru za iný alebo nemôže vykonať novú montáž, uzatvorí reklamáciu vystavením dobropisu na vadný tovar alebo vadnú montáž.
- 4.3)** 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 Dodávateľovi. Na základe rozhodnutia kupujúceho je Dodávateľ alebo určená osoba povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

- 4.4) Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedeného kupujúcim. Pokiaľ Dodávateľ nebude môcť opraviť poškodený tovar v rámci záruky (nedostatočný alebo nepresný popis vady) a v prípade ak kupujúci po upozornení na túto skutočnosť požiada o jeho opravu, bude kupujúci povinný uhradiť Dodávateľovi náklady spojené s vykonaním servisného zásahu a opravou takéhoto tovaru.
- 4.5) Reklamácie sa vybavujú výhradne v mieste prevádzky Dodávateľa. Výnimku tvoria špeciálne obchodné prípady a tovar, pri ktorých je zmluvne zaistený servisný úkon v mieste montáže tovaru.
- 4.6) Reklamácia musí byť podaná písomne, e-mailom alebo faxom na prevádzke Dodávateľa.
- 4.7) Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- 4.8) Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Dodávateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Dodávateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Dodávateľ na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
- 4.9) Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 4.10) Ak Dodávateľ oznámi kupujúcemu, že reklamáciu zamietá, má kupujúci právo uplatniť si svoje práva v zmysle platných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa, alebo cestou súdneho konania.

## 5) **Predĺžená záruka.**

- 5.1) Dodávateľ môže v prípade jednotlivých prípadoch poskytnúť zákazníkovi predĺženú záruku. Doba predĺženej záruky a jej prípadné podmienky musia byť výslovne uvedené v obsahu dodacieho listu / alebo v prípade maloobchodného predaja v obsahu faktúry, ktorá slúži zároveň ako záručný list.

## 6) **Záverečné ustanovenia.**

- 6.1) Dodávateľ garantuje zákazníkovi vo vzťahu k vadám a reklamačnému konaniu všetky práva dané platnou právnou úpravou Slovenskej republiky, najmä zákonom číslo 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákonom číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.
- 6.2) Reklamačný poriadok je verejne prístupný zákazníkovi v prevádzke Dodávateľa, na internetovej stránke: <http://ricointerier.sk/> a každý zákazník je s ním oboznamovaný aj individuálne pri každom realizovanom obchodnom prípade.
- 6.3) Dodávateľ si vyhradzuje právo na úpravu reklamačného poriadku tak, aby zodpovedal platnej právnej úprave a zaručoval zákazníkovi vo vzťahu k reklamáciám všetky garantované práva.
- 6.4) Reklamačný poriadok nadobúda vo vzťahu k zákazníkovi účinnosť dňom uzatvorenia príslušnej kúpnej zmluvy na dodávku tovaru, alebo zmluvy na voliteľné služby.

 Erika Uhlárová  
Jahodová 2804/2, 955 01 Topoľčany  
IČO: 33678171 IČ DPH: SK102044850  
Prevádzka: Ricointeriér  
Pod Kalváriou 4228,95501 Topoľčany

V Topoľčanoch, dňa 13.02.2017

.....  
podpis vedúceho zam.