



Reklamačný poriadok

obchodnej spoločnosti:

Dům a zahrada Ježek s.r.o.

so sídlom: Ledce 99, 330 14 Ledce u Plzně, Česká republika

IČ: 02906007, DIČ: CZ02906007

zapísanej v obchodnom registri vedenom u Krajského súdu v Plzni, oddiel C,
vložka 29680

pre predaj tovaru prostredníctvom online obchodu umiestneného na internetovej
adrese

www.odsuseda.sk

(ďalej len „**predávajúci**“)

1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1 Reklamačný poriadok bol spracovaný podľa ustanovení zákona č. 89/2012 Zb., občianskeho zákonníka (ďalej len "**NOZ**") a zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa znení neskorších predpisov (ďalej len "**zákon**") a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len "**tovar**"), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len "**reklamácia**")

1.2 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Obchodných podmienok. Uzavretím kúpnej zmluvy kupujúci vyjadruje súhlas s Obchodnými podmienkami a s týmto Reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že je s nimi riadne oboznámený.

1.3 Zákazníkom internetového obchodu predávajúceho je buď kupujúci-spotrebiteľ v zmysle § 2 ods. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len "**kupujúci-spotrebiteľ**") alebo kupujúci-podnikateľ, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy jedná v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len "**kupujúci-podnikateľ**"). Kupujúci-spotrebiteľ a kupujúci podnikateľ sú ďalej spoločne označovaní ako "**kupujúci**".

1.4 Predávajúci pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy jedná v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Predávajúci je podnikateľom, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva kupujúcemu výrobky alebo služby.

2 ZÁRUKA NA AKOSŤ

2.1 Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že vec pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v dobe, kedy kupujúci vec prevzal:

- A. má vec vlastnosti, ktoré si strany zjednali, a ak chýba dojednanie, také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popísal alebo ktoré kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru a na základe vykonávanej reklamy;
- B. sa vec hodí k účelu, ktorý pre jej použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa vec tohto druhu obvykle používa;
- C. vec zodpovedá akosťou alebo prevedením dohodnutej vzorky alebo predlohe, ak bola akosť alebo potvrdenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy;
- D. je vec v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
- E. vec vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

2.2 K tovaru je priložený daňový doklad a k niektorým výrobkom záručný list. Ak nie je k tovaru priložený záručný list, slúži k uplatneniu reklamácie daňový doklad.

2.3 Kupujúci je povinný pri osobnom prevzatí od predávajúceho (prepravcu) riadne skontrolovať stav preberaného tovaru, jeho úplnosť a nepoškodenosť obalov (podľa prepravného listu).

3 PRÁVA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY TOVARU

3.1 Zjavné poškodenie tovaru alebo jeho obalu pri doručovaní je potreba ihneď riešiť s dopravcom a spísať nezrovnalosti do predávajúceho protokolu (prepravného listu). Kupujúci nie je povinný takýto tovar od dopravcu prevziať a o zistenom poškodení bez zbytočného odkladu informuje predávajúceho. Kupujúci v deň prevzatia riadne skontroluje neporušenosť tovaru a kompletnosť príslušenstva.

3.2 Pri osobnom odbere kupujúcim, je okamžik prevzatia tovaru okamžikom prechodu nebezpečenstva škoda na tovar z predávajúceho na kupujúceho. Ak kupujúci tovar neprehliadne pri prevzatí, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, iba pokiaľ preukáže, že tieto vady (napr. chýbajúce príslušenstvo) mal tovar už v dobe prechodu nebezpečenstva na tovar. Neskoršia reklamácia neúplnosti tovaru alebo vonkajšieho poškodenia tovaru nezavaruje kupujúceho práva vec reklamovať. Predávajúci má však možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

3.3 Reklamáciu tovaru môže kupujúci-spotrebiteľ uplatniť osobne na adrese: Ledce 99, 330 14 Ledce u Plzně (Predajňa spoločnosti Pletiva Dobrý a Urbánek s.r.o.) alebo reklamovaný tovar zaslať prepravnou službou na rovnakú adresu.

3.4 V prípade, že kupujúci-spotrebiteľ využije svojho práva vyžadovať odstránenie väd opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv tovar určený podnikateľ odlišný od predávajúceho, ktorého sídlo či miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližším, môže kupujúci uplatniť právo na záručnú opravu u podnikateľa uvedeného v záručnom liste a urýchliť tak vybavenie svojej reklamácie.

3.5 V prípade, že kupujúci bude zasielať tovar predávajúcemu alebo servisnému stredisku prepravnou službou, mal by vo vlastnom záujme zabaliť reklamovaný tovar do vhodného a dostatočne chrániaceho obalového materiálu vyhovujúceho nárokom prepravy tak, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu. U krehkého tovaru by mal zásielku označiť príslušnými symbolmi. Zásielka by mala obsahovať reklamovaný tovar (vrátane kompletného

príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu predajného dokladu, detailný popis reklamovanej závady a správne kontaktné údaje kupujúceho. V prípade, že sa jedná o tovar väčších rozmerov, je pohodlnejšie dohodnúť sa s predávajúcim na individuálnom postupe (návšteva technika u kupujúceho a.i.).

3.6 Kupujúci je povinný preukázateľným spôsobom doložiť, že tovar bol zakúpený v internetovom obchode. Optimálny je originál dokladu o zakúpení tovaru alebo riadne vyplnený záručný list, po prípade iný vhodný spôsob.

3.7 Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť kupujúcemu písomné potvrdenie o povinnostiach z vadného plnenia v rozsahu stanovenom zákonom (záručný list). Záručný list musí obsahovať názov alebo obchodnú firmu, IČO a sídlo predávajúceho. Ak to umožňuje povaha veci, postačuje namiesto záručného listu vydať kupujúcemu doklad o zakúpení tovaru obsahujúci údaje ako záručný list. Pokiaľ je poskytovaná dlhšia než zákonná záručná doba, určí predávajúci podmienky a rozsah predĺženia záruky v záručnom liste.

4 VÝNIMKY ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

4.1 Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru v nasledujúcich prípadoch:

- A. mechanické poškodenie tovaru;
- B. je spôsobené kupujúcim a vzniklo nesprávnym používaním, skladovaním, nesprávnou údržbou, zásahom kupujúceho či mechanickým poškodením tovaru ak je vada na tovare v dobre prevzatia a pre takú vadu je dohodnutá zľava z kúpnej ceny;
- C. vada na tovare vznikla opotrebením spôsobeným obvyklým používaním alebo ak to vyplýva z povahy veci;
- D. ak ide o tovar použitý a vada odpovedá miere používania alebo opotrebenia, ktorý mal tovar v dobe prevzatia tovaru kupujúcim;
- E. vada vznikla neodbornou inštaláciou, zachádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar;
- F. vykonaním nekvalifikovaného zásahu či zmeny parametrov;
- G. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu, ktoré je predávajúcim alebo výrobcom určené;
- H. poškodenie v dôsledku vyššej moci;
- I. užívaním v rozpore s návodom na použitie alebo pokynmi uvedenými na obale alebo v záručnom liste;
- J. užívaním v rozpore s všeobecne známymi pravidlami používania;
- K. pokiaľ predložený záručný list vykazuje zjavné známky vykonaných zmien údajov alebo ak je na tovare odlišné výrobné číslo od toho, ktoré je uvedené v záručnom liste.

4.2 Na darčeky, ktoré predávajúci poskytuje kupujúcemu bezplatne v rámci kúpnej zmluvy na iný platený tovar, nie je možné uplatniť záruku ani zodpovednosť za vady nad rámec zákona. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy je kupujúci povinný tovar, ktorý je poskytovaný ako darček v pôvodnom stave vrátiť predávajúcemu.

5 ZÁRUČNÁ DOBA

5.1 Kupujúci-spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo z vady, ktorá sa vyskytne u spotrebného tovaru, v dobe dvadsiatich štyroch mesiacov od prevzatia tovaru, ktorého deň je uvedený v daňovom doklade alebo na záručnom liste či na inom takomto dokumente. Ak sa prejaví vada tovaru v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia kupujúcim-spotrebiteľom, má sa za to, že tovar bol vadný už pri prevzatí, pokiaľ nie je preukázaný opak. V prípade kúpy už použitého tovaru činí doba pre uplatnenie práv z vadného plnenia 24 mesiacov. Pre kupujúceho-podnikateľa činí záručná doba dvanásť mesiacov.

5.2 Záručná doba začína plynúť prevzatím tovaru kupujúcim. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v oprave. V prípade výmeny tovaru v rámci záručnej opravy pokračuje pôvodná záručná doba.

5.3 Ak má zakúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba bežať až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol k vykonaniu služby potrebnú súčinnosť. Dátum uvedenia tovaru do prevádzky je vyznačený v doklade o uvedení tovaru do prevádzky, ktorý obdrží kupujúci. Počiatok záručnej doby sa tak odsúva iba v prípade, že sú splnené všetky podmienky vyššie uvedené. Pokiaľ nie je splnená ktorákoľvek z nich, počína záručná doba plynúť odo dňa prevzatia veci.

6 SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

6.1 Právo na dodanie nového tovaru alebo výmenu súčasti má kupujúci-spotrebiteľ aj v prípade odstrániteľnej vady, pokiaľ nemôže vec riadne užívať pre opakovaný výskyt vady po oprave alebo pre väčší počet vád. V takomto prípade má kupujúci-spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť. Za opakovaný výskyt vady po oprave sa považuje rovnaká vada, aká bola v záručnej dobe už najmenej dva krát odstraňovaná, ktorá sa znovu vyskytne. Ak by bol tovar v dobe pred uplatnením reklamácie opravovaný najmenej tri krát pre rôzne odstrániteľné vady, má sa za to, že trpí väčším počtom vád.

6.2 Pokiaľ kupujúci-spotrebiteľ od zmluvy neodstúpi ani neuplatní právo na dodanie nového tovaru bez vád, na výmenu jeho súčasti alebo na opravu, môže požadovať primeranú zľavu. Kupujúci-spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že mu predávajúci nemôže dodať nový tovar bez vád, vymeniť jeho súčasti alebo tovar opraviť, ako aj v prípade, že predávajúci nezjedná nápravu v primeranej dobe, alebo v prípade, že by zjednanie nápravy spôsobilo značné obtiaže kupujúcemu-spotrebiteľovi.

6.3 Právo z vadného plnenia kupujúcemu nenáleží, pokiaľ predávajúci kupujúceho pred prevzatím tovaru upozornil, že tovar má vadu, alebo pokiaľ kupujúci vadu sám spôsobil.

6.4 Kupujúci-spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch uvedených v NOZ a zákone. Odstúpenie je voči predávajúcemu účinné v okamžiku, kedy je mu predané alebo doručené prehlásenie kupujúceho-spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy, pokiaľ sú splnené všetky zákonné podmienky podľa §2001 a následne NOZ. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

6.5 V prípade odstúpenia od zmluvy je kupujúci povinný vrátiť predávajúcemu kompletný tovar vrátane všetkého príslušenstva.

6.6 Pokiaľ má vadu tovar, ktorý bol predaný ako použitý alebo bol predaný so zľavou zohľadňujúcou jeho nižšiu kvalitu v dobe predaja, má kupujúci-spotrebiteľ miesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

7 VYBAVENIE REKLAMÁCIE

7.1 Kupujúcemu-spotrebiteľovi musí byť reklamácia vrátane odstránenia vady vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci a kupujúci-spotrebiteľ nedohodnú na dlhšej lehote. Lehota pre vybavenie reklamácie začína plynúť nasledujúci deň po uplatnení reklamácie v súlade s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí tejto lehoty sa kupujúcemu-spotrebiteľovi priznávajú rovnaké práva ako by sa jednalo o podstatné poručenie zmluvy. Lehota 30 dní nie je záväzná voči kupujúcemu-podnikateľovi.

7.2 Kupujúci - spotrebiteľ sa môže o výsledok reklamácie sám zaujímať na adrese prevádzky, kde reklamáciu uplatnil, alebo na jej telefónnej linke.

7.3 Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu, prípadne autorizovanému servisu, všetku súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej vady a k jej odstráneniu (vrátane vyskúšania alebo demontáže výrobku). Kupujúci pri uplatnení reklamácie je povinný predať tovar čistý v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami vrátane všetkých súčastí a príslušenstva.

7.4 Kupujúci je povinný predať tovar do reklamačného konania kompletný. Ďalej odporúčame priložiť kópiu dokladu o predaji, podrobný popis závady a úplne kontaktné údaje (adresa, telefón, e-mail). V prípade, že kupujúci nedodá tovar kompletný a jeho kompletnosť je nevyhnutná k zisteniu existencie reklamovanej vady a/alebo k jej odstráneniu, plynutie lehoty pre vybavenie reklamácie začína až dodaním chýbajúcich častí.

7.5 Pri uplatnení reklamácie obdrží kupujúci písomné potvrdenie - reklamačný protokol, ktorý mu slúži ako doklad pri vysporiadaní reklamácie. Kupujúci je povinný pri spisovaní reklamačného protokolu uviesť všetky požadované údaje, ich úplnosť a správnosť potvrdzuje podpisom reklamačného protokolu. V reklamačnom protokole sú informácie, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je kupujúcim-spotrebiteľom požadovaný. Pokiaľ kupujúci-spotrebiteľ výrobok od reklamačného konania zaslal prepravnou službou, obdrží reklamačný protokol e-mailom.

7.6 Kupujúci spotrebiteľ má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov na uplatnenie reklamácie, pri čom sú tieto náklady chápané ako najnižšie možné. Jedná sa najmä o poštovné za zaslanie reklamovaného tovaru. Kupujúci spotrebiteľ o preplatení týchto nákladov musí požiadať bez zbytočného odkladu, najneskôr však do jedného mesiaca od konca lehoty pre uplatnenie práv z vadného plnenia.

8 ODMIETNUTIE PRIJATIA DO REKLAMÁCIE

8.1 Predávajúci je oprávnený odmietnuť prijatie tovaru do reklamácie, pokiaľ je tovar znečistený alebo sú znečistené jeho súčasti.

8.2 Predávajúci je oprávnený odmietnuť reklamáciu tovaru v takom prípade, že tovar nie je predávaný v súlade s hygienickými predpismi a všeobecnými hygienickými zásadami.

9 VYZDVIHNUTIE TOVARU ZO ZÁRUČNEJ OPRAVY

9.1 Po vybavení reklamácie predávajúci informuje kupujúceho buď prostredníctvom SMS, e-mailom alebo telefonicky. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení zaslaný na adresu kupujúceho.

9.2 Predávajúci vydá, prípadne zašle, kupujúcemu písomné potvrdenie, v ktorom je uvedený dátum a spôsob vybavenia reklamácie, potvrdenie o vykonaní opravy a dobre trvania reklamácie, prípadne zdôvodnenie zamietnutia reklamácie.

9.3 Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad, ktorý obdržal pri prijatí tovaru do reklamácie, poprípade musí preukázať svoju totožnosť.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda na **platnosti a účinnosti dňa 10. apríla 2017**. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.

V Nekomíri dňa 10. 4. 2017

Jan Ježek, riaditeľ spoločnosti