

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Nové Skrine s. r. o.

Priehradná 13990, 821 07 Bratislava – mestská časť Vrakuňa, IČO: 53 561 597;

Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 154221/B

[obchod@nove-skrine.sk](mailto:obchod@nove-skrine.sk)

+421 902 144 270

### Článok I.

#### Vymedzenie základných pojmov a definície

- 1.1 **Kupujúcim** je fyzická osoba – spotrebiteľ, fyzická osoba podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s Predávajúcim Kúpnu zmluvu.
- 1.2 **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Právne vzťahy medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a súvisiacimi predpismi.
- 1.3 **Objednávkou** sa rozumie podklad vyhotovený Kupujúcim na základe jeho požiadaviek pre určenie Predbežnej ceny Tovarov a/alebo Služieb a prác a pre vykonanie zamerania spolu s obhliadkou miesta určenia Tvaru a/alebo vykonania Služieb a prác. Objednávka je vyhotovená vo forme písomnej objednávky alebo elektronickej objednávky prostredníctvom mailu, prípadne prostredníctvom aplikácie Online\_návrhár <https://navrhar.nove-skrine.sk/> Objednávka musí čo najpresnejšie špecifikovať Tovar a/alebo Služby a práce, ktoré majú byť predmetom dodania. Presný obsah Objednávky spolu s jej náležitostami je uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach.
- 1.4 **Predávajúcim** je právnická osoba Nové Skrine s. r. o. so sídlom Priehradná 13990, 821 07 Bratislava – mestská časť Vrakuňa, IČO: 53 561 597; zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka číslo 154221/B
- 1.5 **Protokol o reklamácií** je formulár, ktorý doručí Kupujúci Predávajúcemu v súlade s týmto Reklamačným poriadok, prostredníctvom ktorého si Kupujúci uplatňuje Reklamáciu. Protokol o reklamácií predstavuje potvrdenie o uplatnení reklamácie. Protokol o reklamácií je dostupný na internetovej stránke Predávajúceho <https://nove-skrine.sk/> a na prevádzke Predávajúceho. Protokol obsahuje:
  - a) meno, priezvisko, adresu, kontaktné údaje Kupujúceho
  - b) údaje Predávajúceho (obchodné meno, ičo, adresa, kontaktné údaje)
  - c) číslo dokladu/faktúry, Objednávky
  - d) názov Tvaru a/alebo Služby a práce
  - e) popis vady
  - f) navrhovaný spôsob vybavenia reklamácie
  - g) deň zaslania Protokolu Predávajúcemu
  - h) zoznam príloh – doklad o kúpe, záručný list (ak bol vydaný), iné..
- 1.6 **Predávajúcim** o vybavení reklamácie vydáva doklad vyplnením Protokolu o reklamácií časti Vyjadrenie predávajúceho.
- 1.7 **Reklamačný poriadok** je tento dokument, ktorý upravuje postup Predávajúceho a Kupujúceho pri uplatňovaní Reklamácií.

- 1.8 **Reklamácia** je podnet Kupujúceho, prostredníctvom ktorého sa domáha u Predávajúceho práv a nároku vyplývajúceho zo zodpovednosti za vady Tvaru a/alebo Služieb a prác.

### Článok II.

#### Dĺžka záruky

- 2.1 Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo).
- 2.2 Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.
- 2.3 Záručná doba je:
  - 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
  - na použitý tovar 12 mesiacov (tovar označený ako použitý)
- 2.4 Keď je kupujúci spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z. z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.
- 2.5 Na kupujúceho podnikateľa sa vzťahujú všeobecné ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady podľa Občianskeho, príp. ustanovenia upravujúce zodpovednosť za vady a záruku za akosť podľa Obchodného zákonníka.
- 2.6 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúci.

### Článok III.

#### Uplatnenie reklamácie

- 3.1 Reklamačné konanie sa začína dňom, kedy Kupujúci doručí Predávajúcemu kompletný Protokol o reklamácií s prílohami vrátane Tvaru. Ak doručenie Tvaru pre účely Reklamácie nie je vzhľadom na jeho povahu možné alebo je neprimerane obtiažné alebo ide o Reklamáciu Služieb a prác, na uplatnenie Reklamácie postačí doručenie kompletného Protokolu o reklamácií Predávajúcemu.
- 3.2 Uplatniť Reklamáciu je potrebné bezprostredne po zistení vady.
- 3.3 V prípade Reklamácie vady zistenej bezprostredne pri prevzatí Tvaru alebo Služby a práce je potrebné postupovať v súlade s bodom 7.6 VOP. V tomto prípade sa nevyhotovuje Protokol o reklamácií.

### Článok IV.

#### Práva spotrebiteľa v súvislosti s reklamáciou Tvaru



4.1 Kupujúci ako Spotrebiteľ v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa má právo:

- a) ak ide o vadu Tvaru, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť
- b) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tvaru, alebo ak sa vady týka len súčasti Tvaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru alebo závažnosť vady
- c) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tvar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti
- d) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tvar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tvaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva mu prislúchajú, ak ide síce o odstrániteľnú vadu ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tvar riadne užívať.
- e) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny Tvaru.
- f) Ak Tvar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý Tvar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.
- g) Ak ide o Tvar ktorým je nábytok zhotovený na mieru podľa špecifikácii daných Kupujúcim a ide o vadu, ktorú možno odstrániť, je Kupujúci oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. Predávajúci je povinný odstrániť vadu bez zbytočného odkladu. Ak ide o vady, ktoré nemožno odstrániť, a ktoré bránia tomu aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na odstúpenie od Zmluvy. To isté právo mu patrí aj v prípade odstrániteľných väd, ak pre opätovné vyskytnutie po oprave alebo pre väčší počet takých väd nie je možné vec riadne užívať.

#### **Článok V. Výluky**

5.1 Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré:

- a) vznikli opotrebovaním spôsobeným bežným používaním, alebo vyplývajú z povahy Tvaru alebo Služby a práce
- b) nedodržaním návodu na skladovanie, údržbu;
- c) mechanickým poškodením tvaru
- d) vady vznikli nesprávnym skladovaním alebo používaním tvaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré sú priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- e) tvar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- f) Kupujúci spôsobil vadu tvaru sám, alebo vadu spôsobil tretia osoba,
- g) Kupujúci pred prevzatím tvaru o vade vedel, resp. bol na vadu výslovne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z kúpnej ceny tvaru,

- h) tvar je reklamovaný po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tvar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- i) vady vzniknú po uplynutí doby životnosti tvaru

#### **Článok VI.**

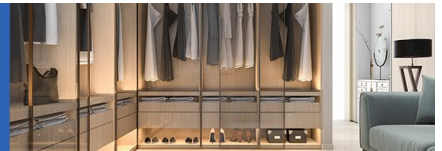
##### **Vybavenie reklamácie**

- 6.1 Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodní zákonník.
- 6.2 Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť predajcom zamietnutá.
- 6.3 Ak bola reklamácia tvaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tvaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.
- 6.4 Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
- 6.5 Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tvaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

#### **Článok VII.**

##### **Záverečné ustanovenia**

- 7.1 Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS alebo emailom, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie predávajúci vydá písomný doklad o vybavení reklamácie. Pokiaľ bol tvar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.
- 7.2 Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tvar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tvaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším námietkam nebude



prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

- 7.3 Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál alebo ak je tento materiál súčasťou zakúpeného tovaru, použije sa životnosť miesta záruky za akosť. Životnosť môže byť uvedená časovo, v dobe tovaru alebo počtom použitia, či inak obdobne špecifikovaná. Pri tovare môže byť uvedená viac ako jedna z týchto životností. K úspešnému uplatneniu reklamácie je nutné dodržať všetky uvedené podmienky.
- 7.4 Právo kupujúceho reklamovať tovar v zákonnej záručnej lehote tým nie je dotknuté. Kupujúci však musí prihliadnuť k vyššie uvedeným skutočnostiam, pretože záruka sa nevzťahuje na opotrebenie spôsobené obvyklým používaním veci a nie je možné ju tak zameniť so životnosťou výrobku. Životnosť tovaru predstavuje náchylnosť k opotrebeniu spôsobenú obvyklým používaním. Pokiaľ tovar používate (nie vlastníte) dlhšie ako je obvyklá životnosť, je pravdepodobné, že vzniknutá vada je dôsledkom bežného opotrebenia, avšak nie je vylúčené, že sa skutočne jedná o záručnú vadu.