

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA K ZODPOVEDNOSTI ZA VADY A K ZÁRUKĚ

1.1 Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má tovar a/alebo služba a práca pri prevzatí objednávatelom. Pri použití tovaru zhotoviteľ nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebovaním. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu zhotoviteľ nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia kúpna cena.

1.2 Ak nejde o použitý tovar, zodpovedá zhotoviteľ za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

1.3 Na žiadosť objednávateľa alebo v prípade zhotovenia nábytku na mieru zhotoviteľ poskytne kupujúcemu záruku písomnou formou (Záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí, ak zhotoviteľ namiesto záručného listu vydá kupujúcemu doklad o kúpe.

1.4 Vady musí objednávateľ uplatniť u zhotoviteľa bez zbytočného odkladu.

1.5 Všeobecná záručná doba na tovar dodávaný zhotoviteľom je stanovená na 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov.

1.6 Ak ide o použitý tovar, napríklad vystavený vzor tovaru, objednávateľ a zhotoviteľ sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 (slovom: dvanásť) mesiacov; to však neplatí pre spotrebiteľské zmluvy.

1.7 Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru objednávatelom alebo poskytnutia služby a práce objednávateľovi.

1.8 Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď objednávateľ po skončení opravy bol povinný tovar alebo službu a prácu prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový tovar, začína plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového tovaru.

1.9 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

2 MIESTO UPLATNENIA REKLAMÁCIE

2.1 Objednávateľ si môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady prostredníctvom elektronickej komunikácie, a to vyplnením protokolu o reklamácii, ktorý si môže objednávateľ stiahnuť na internetovej stránke www.sikovnistolari.com, a odoslaním jeho scanu prostredníctvom e-mailu do emailovej schránky zhotoviteľa: info@sikovnistolari.com.

2.2 Objednávateľ súhlasí s tým, že všetky doklady a komunikáciu súvisiacu s reklamáciou môže Zhotoviteľ zasielať na e-mailovú adresu objednávateľa uvedenú v protokole o reklamácii. V súvislosti s vyššie uvedeným sa akákoľvek e-mailová komunikácia považuje za riadne doručенú dňom jej odoslania, najneskôr však deň nasledujúci po dni jej odoslania v prípade, ak ho druhá strana neprečítala, alebo nepotvrdila jej prijatie v deň jej odoslania.

3 REKLAMAČNÉ KONANIE A UPLATNENIE REKLAMÁCIE

3.1 Reklamačné konanie sa začína dňom, kedy objednávateľ uplatnil reklamáciu, t.j. kedy doručil zhotoviteľovi kompletný protokol o reklamácii a to spôsobom podľa článku 2 reklamačného poriadku.

3.2 Objednávateľ je povinný uplatniť reklamáciu ihneď po zistení vady.

3.3 V prípade, ak objednávateľ nedokáže predložiť doklad o kúpe alebo o dodaní tovaru a/alebo poskytnutí služby a práce a tento doklad je možné vyhľadať v systéme alebo účtovníctve zhotoviteľa, zhotoviteľ takýto doklad vyhľadá, pričom si vyhradzuje právo na jeho nájdenie v maximálnej dĺžke 5 (slovom: piatich) pracovných dní. V takomto prípade začína reklamačné konanie dňom, kedy bol príslušný doklad nájdený. Ak nebol takýto doklad u zhotoviteľa nájdený, zaniká objednávateľovi právo na uplatnenie reklamácie.

3.4 Vady, ktoré má tovar alebo služba a práce pri prevzatí objednávateľom, je povinný objednávateľ uviesť v preberacom protokole. V tomto prípade sa nevyhotovuje protokol o reklamácií a zhotoviteľ postupuje primerane podľa tohto reklamačného poriadku.

3.5 Vady zistené neskôr, za ktoré zhotoviteľ zodpovedá, je objednávateľ povinný uplatňovať formou reklamácie.

3.6 Pri uplatnení reklamácie zhotoviteľ poučí objednávateľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka a súčasne podľa ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa ako aj o ďalšom postupe:

a. ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom zhotoviteľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť;

b. ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci podľa objednávky, má objednávateľ právo na primeranú zľavu;

c. ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa objednávky riadne užívať ako vec bez vady, má objednávateľ právo na odstúpenie od zmluvy.

To isté právo mu patrí pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať.

3.7 Zhotoviteľ pri uplatnení reklamácie vydá objednávateľovi protokol o reklamácií, ktorý predstavuje potvrdenie o uplatnení reklamácie a následne protokol o vybavení reklamácie. Na protokole o reklamácií zhotoviteľ vyznačí deň uplatnenia reklamácie. Ak nie je možné protokol o reklamácií vydať ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s protokolom o vybavení reklamácie. Zhotoviteľ doručí protokol o reklamácií, ako aj protokol o vybavení reklamácie formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu.

3.8 Na základe § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, určí zhotoviteľ spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby a práce, najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.9 Z dôvodu charakteru tovaru, ktorý zhotoviteľ predáva a poskytovania príslušných služieb a prác, t.j. ide o tovar, ktorý nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o výrobok, ktorý je pevným spôsobom namontovaný, posúdi zhotoviteľ reklamáciu po predchádzajúcej dohode s objednávateľom priamo na mieste dodania a montáže tovaru a/alebo poskytnutia služieb a prác alebo iným vhodným spôsobom, ktorým bude možné reklamáciu dostatočným, hodnoverným a presným spôsobom posúdiť a rozhodne o vybavení reklamácie. Objávateľ je povinný poskytnúť zhotoviteľovi potrebnú súčinnosť, aby mohol čo najrýchlejšie posúdiť reklamáciu, a to najmä sprístupniť miesto, kde sa tovar nachádza.

3.10 Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.11 Zhotoviteľ nezodpovedá za vady, ktoré:

- a. vznikli na výrobku opotrebovaním spôsobeným bežným používaním tovaru alebo služby a práce, alebo ktoré vyplývajú z povahy tovaru alebo služby a práce;
- b. boli spôsobené objednávateľom alebo ktoré vznikli nesprávnym užívaním, skladovaním, údržbou, zásahom objednávateľa alebo mechanickým poškodením;
- c. vznikli v dôsledku udalostí, na ktoré zhotoviteľ nemá vplyv.

3.12 Ak zhotoviteľ nevybaví reklamáciu do 30 (slovom: tridsiatich) dní, objednávateľ má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú.

3.13 Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov, o čom spíše zhotoviteľ protokol o vybavení reklamácie:

- a. odovzdanie opraveného tovaru alebo oprava poskytnutej služby a práce;
- b. výmena tovaru alebo súčasti tovaru;
- c. vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru/služby a práce
- d. zamietnutie reklamácie.

3.14 Zhotoviteľ informuje objednávateľa o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou elektronickej komunikácie prostredníctvom e-mailu.

3.15 V prípade, ak objednávateľ je spotrebiteľom a reklamáciu tovaru alebo služby a práce uplatnil počas prvých 12 (slovom: dvanástich) mesiacov od prevzatia tovaru alebo poskytnutia služby a práce, môže zhotoviteľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia vypracovaného v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia zhotoviteľ nemôže od objednávateľa, ktorý je spotrebiteľom vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

3.16 Zhotoviteľ je povinný poskytnúť objednávateľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa vybavenia reklamácie.

3.17 V prípade, ak objednávateľ uplatnil reklamáciu tovaru po 12 (slovom: dvanástich) mesiacoch od prevzatia tovaru a zhotoviteľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v protokole o vybavení reklamácie uviesť, komu môže dať objednávateľ tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar daný na odborné posúdenie takto určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša zhotoviteľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak objednávateľ, odborným posúdením preukáže zodpovednosť zhotoviteľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Zhotoviteľ je povinný objednávateľovi uhradiť do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ktorým bola preukázaná zodpovednosť zhotoviteľa za vadu, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu, ktorá vychádza zo zistení odborného posúdenia na základe ktorého je preukázaná zodpovednosť zhotoviteľa za vadu, nemožno zamietnuť.

3.18 V prípade, ak je reklamácia uznaná za oprávnenú má Objednávateľ právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením svojho práva. Objednávateľ predloží zhotoviteľovi doklady preukazujúce vznik účelne vynaložených nákladov, ktoré mu v súvislosti s reklamáciou tovaru

a/alebo služby a práce vznikli. Zhotoviteľ má právo preskúmať a zhodnotiť oprávnenosť takto vynaložených nákladov a rozhodnúť o ich úhrade.

3.19 Ak objednávateľ obdrží od zhotoviteľa pri zakúpení tovaru akýkoľvek dar alebo službu a prácu zdarma, objednávateľ nemá právo uplatňovať nároky zo zodpovednosti zhotoviteľa za vady tovaru/služby a práce.

4 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

4.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.01.2020.

4.2 Objednávateľ zakúpením tovaru alebo poskytnutím služby a práce súhlasí s reklamačným poriadkom zhotoviteľa.

4.3 Zhotoviteľ má právo na úpravu ako aj zmenu reklamačného poriadku.

schválil: Mgr. Peter Steiger, konateľ Joiners, s.r.o.