

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok

spoločnosti XLSK Nábytok s. r. o.,

so sídlom Galvaniho 11, 821 04 Bratislava, Slovenská republika

zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 31448/B

IČO: 35 883 103

DIČ: 2021829260

IČ DPH: SK2021829260

Spoločnosť XLSK Nábytok s r. o. vydáva tento reklamačný poriadok na účely stanovenia postupu pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií kupujúcich týkajúcich sa vád tovarov a služieb poskytnutých predávajúcim za odplatu.

Článok I

Definície pojmov

Predávajúcim sa rozumie spoločnosť Möbelix SK, s r.o., so sídlom: Rožňavská 320 821 04 Bratislava, IČO 35 903 414, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka 33432/B vrátane jej všetkých prevádzkarní.

Kupujúcim sa rozumejú fyzické a právnické osoby, ktoré od predávajúceho nadobudli tovary a služby za odplatu.

Tovarmi a službami sa rozumejú tovary a služby dodané alebo poskytnuté predávajúcim v rámci predmetu jeho činnosti, v priestoroch určených na predaj tovarov a poskytovanie služieb v prospech kupujúcich.

Priestormi predávajúceho sa rozumie sídlo predávajúceho, prevádzkarne predávajúceho alebo akékoľvek iné miesto určené predávajúcim na predaj tovarov a služieb.

Vadou sa rozumie všetko, čo znižuje možnosť využitia a upotrebenia vecí, prípadne čo ju inak znehodnocuje.

Reklamáciou sa rozumie vytýkanie vád tovarov a služieb kupujúcim u predávajúceho so žiadosťou o opravu alebo výmenu vecí.

Záručnou dobou sa rozumie doba, počas ktorej predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovary alebo služby nadobudnuté za odplatu od predávajúceho nebudú postihnuté vadami tovarov a služieb.

Zodpovednosťou za vady sa rozumie zodpovednosť predávajúceho za vady, ktoré sa na tovaroch a službách prenechaných kupujúcemu za odplatu vyskytnú v záručnej dobe. Prostriedkami diaľkovej komunikácie sa rozumejú najmä automatické telefónne zariadenie, telefón, video tón, fax, videotex s klávesnicou alebo obrazovkou reagujúcou na dotyk a elektronická pošta.

Článok II

Právo na uplatnenie si práv zo zodpovednosti za vady

1 Právo na uplatnenie reklamácie prináleží každému kupujúcemu, ktorý od predávajúceho nadobudol za odplatu tovary alebo služby, ktoré v záručnej dobe vykazujú vady.

1. Právo zo zodpovednosti za vady sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je v záručnom liste uvedený podnikateľ určený na opravu, uplatní si kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
2. Kupujúci je povinný uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady v záručnej dobe, inak právo zo zodpovednosti za vady zanikne.
3. Kupujúci je oprávnený uplatniť si u predávajúceho reklamáciu tovaru a služieb písomne, ústne alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie, a to v priestoroch predávajúceho na mieste určenom na vybavovanie reklamácií. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v

ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

4. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy si právo zo zodpovednosti za vady uplatnil.
5. Právo na uplatnenie reklamácie zároveň obsahuje právo kupujúceho byť oboznámený o spôsoboch vybavenia reklamácie a postupe nasledujúcom po uplatnení reklamácie.

Článok III

Zodpovednosť za vady tovarov a služieb

Predávajúci nezodpovedá za nasledovné vady tovaru a montáže:

- ak ide o vadu, ktorej vznik spôsobil kupujúci svojím konaním, nekonaním alebo opomenutím;
- ak kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne upozornený a kupujúcemu bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;
- ak vady tovaru vznikli v záručnej dobe v dôsledku bežného opotrebenia tovaru, spôsobeného bežným používaním alebo nesprávnym či nadmerným používaním;
- ak došlo k porušeniu ochrannej plomby na tovare;
- ak vady vznikli v dôsledku zásahu neoprávnenej a odborne nespôsobilej osoby do tovaru, montáže alebo jeho súčastí;
- ak ide o vady uplatnené u predávajúceho po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;
- ak vady tovaru vzniknú nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, osobitnými pravidlami a podmienkami pre používanie tovaru stanovenými v záručnom liste alebo v návode na použitie, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike;
- ak vady tovaru vzniknú neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním náležitej starostlivosti o tovar;
- ak vady montáže vzniknú v dôsledku zlých podmienok vytvorených predávajúcemu pre realizáciu montáže;
- za vadu tovaru sa nepovažujú odchýlky vyplývajúce z charakteru prírodných materiálov. Uvedené taktiež platí pre drobné odchýlky vzniknuté ručnou prácou. Tieto odchýlky sa považujú za zhodu s kúpnuou zmluvou v zmysle § 616 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

Článok IV

Lehoty na uplatnenie reklamácií

1. Záručná doba je 24 mesiacov, ak záručný list vystavený predávajúcim neustanovuje dlhšiu záručnú dobu.
2. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
3. Pri veciach, ktoré sú ručené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, môžu osobitné predpisy stanoviť dlhšiu záručnú dobu. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať len niektorej súčiastky veci.
4. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť kupujúcemu záruku písomnou formou vystavením záručného listu.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

6. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá zámka.

Článok V

Povinnosti kupujúceho

1. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj osobitné pravidlá a podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a pokiaľ je tovar zaplombovaný, nesmie porušiť tieto plomby.
2. V prípade uplatnenia väd zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný preukázať, že reklamovaný tovar nadobudol od predávajúceho.
3. Za účelom rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácie je kupujúci povinný predložiť reklamovaný tovar predávajúcemu očistený a úplný so všetkými dokladmi a súčasťami k nemu prináležiacimi.

Článok VI

Nároky zo zodpovednosti za vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci 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 vec riadne užívať.
5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
6. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Článok VII

Spôsob vybavenia reklamácie a lehoty na vybavenie reklamácie

1. Predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach a na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
3. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo poverený zamestnanec alebo iný podnikateľ určený na vykonanie opravy, je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť neskôr; vybavenie reklamácie však

nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

4. O prijatej reklamacii sa kupujúcemu vždy vystaví a odovzdá doklad, ktorý obsahuje:
 1. dátum, kedy si kupujúci uplatnil reklamáciu;
 2. aký tovar alebo vykonaná montáž sa reklamuje.
5. Za ukončenie reklamačného konania sa považuje deň poskytnutia primeranej zľavy z kúpnej ceny predávajúcim alebo zaslanie písomnej výzvy predávajúceho kupujúcemu k vyzdvihnutiu náhradného dielu alebo tovaru po odstránení vady alebo výmene tovaru za tovar bezvadný alebo zaslanie písomnej odpovede predávajúceho o odôvodnenom zamietnutí reklamácie tovaru. Za ukončenie reklamačného konania sa taktiež považuje deň odstúpenia od zmluvy kupujúcim.
6. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
7. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov odo dňa kúpy tovaru, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie a iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
8. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, je predávajúci (osoba, ktorá reklamáciu zamietla) v doklade o vybavení reklamácie povinný uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný uhradiť do 14 dní odo dňa znovu uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené, na odborné posúdenie, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znovu uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Článok VIII

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci sa zaväzuje, že všetky reklamácie kupujúcich budú vybavené v súlade so všeobecne - záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. 12. 2022