

Reklamačný poriadok pre maloobchod

Tento reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“) upravuje spôsob a podmienky reklamácie väd tovaru zakúpeného spotrebiteľom prostredníctvom on-line obchodu Písecké lůžkoviny umiestneného na internetovej adrese www.piseckeluzkoviny.sk od predávajúceho:

Stanislav Houdek

Sídlo: Otavská 1042/18, 391 01 Písek -- Budějovické Předměstí, Česká republika

IČO: 73554723

DIČ: CZ7711161216

adresa pre doručovanie: Sedláčkova 471/6 -- Městský areál 397 01 Písek, Česká republika

kontaktný telefón: +420 608 164 138

kontaktný e-mail: info@piseckeluzkoviny.cz

1. Za aké vady tovaru zodpovedáme?

1.1 Ako predávajúci zodpovedáme za to, že tovar pri prevzatí nemá vady. To znamená, že tovar pri prevzatí najmä:

- zodpovedá prezentovanému opisu, druhu, množstvu a kvalite;
- je vhodný na konkrétny prezentovaný účel;
- vyznačuje sa prezentovanou schopnosťou plniť funkcie s ohľadom na svoj účel;
- vyznačuje sa ďalšími prezentovanými vlastnosťami;
- je dodaný so všetkým prezentovaným príslušenstvom;
- je dodaný s návodom na použitie vrátane návodu na montáž a inštaláciu, a to v rozsahu, ktorý je možné rozumne očakávať;
- je vhodný na všetky účely, na ktoré sa vec rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
- je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a životnosť, aké boli prezentované nami alebo výrobcom a sú bežné pre tovar rovnakého druhu a aké môže kupujúci dôvodne očakávať.

Zodpovedáme za vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru. Ak sa vada prejaví do uplynutia tejto lehoty, tak sa predpokladá, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase dodania. To však neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady.

Nezodpovedáme za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú až po jeho prevzatí.

Nad rámec zákonnej zodpovednosti za vady neposkytujeme žiadnu spotrebiteľskú záruku za akosť tovaru.

1.2 Za vadu tovaru nemožno považovať rozdielnosť odtieňov farieb v skutočnosti a na elektronických zobrazovacích zariadeniach.

1.3 Pokiaľ tovar nezodpovedá vašej predstave, máte právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru v súlade s článkom 6 Všeobecných obchodných podmienok.

2. V akej dobe môžete uplatniť práva zo zodpovednosti za vady (tovar reklamovať)?

2.1 Pri nepoužitom tovare môžete vytknúť vadu, ktorá sa na veci prejaví v dobe dvoch rokov od prevzatia tovaru, ak nie je na webovom rozhraní, v dokumentoch priložených k tovaru alebo v reklame stanovená dlhšia záručná doba.

2.2 U použitého tovaru môže vytknúť vadu, ktorá sa na veci prejaví do jedného roku od prevzatia tovaru.

2.3 Ak je na tovare uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, prípadne je u veci podliehajúcej rýchlej skaze uvedená doba, počas ktorej je možné vec použiť, je možné práva z vady uplatniť do tohoto dátumu ak nastane skôr ako dva roky od prevzatia tovaru.

2.4 Pri tovare, ktorý je predávaný za nižšiu cenu z dôvodu vady zodpovedáme za vady, ktoré má predaná vec v čase jej dodania a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od dodania veci, a to s výnimkou vady, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

2.5 Uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady môžete len ak nám vytknete vadu najneskôr do dvoch mesiacov od jej zistenia.

2.6 V prípade, že vám bude tovar vymenený alebo opravený, na nový tovar, resp. vymenené súčiastky a náhradné diely, nebeží nová dvojročná doba pre uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady, avšak táto doba sa predlžuje o čas, počas ktorého ste nemohli kvôli vade tovaru užívať, tj. najmä o dobu, počas ktorej je tovar v oprave.

2.7 Tovar skontrolujte bezodkladne po jeho prevzatí.

3. Aké práva z vadného plnenia máte?

3.1 Naša zodpovednosť za vady sa riadi zákonom č. 40/1964 Z.z., občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej iba „občiansky zákonník“) najmä ustanoveniami § 499 až 510 a § 618 až 625 a tiež zákonom č. 108/2024 Z. z., Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

3.2 V súlade s uvedenou zákonnou úpravou máte nasledovné práva z vadného plnenia:

a) Výmena tovaru

Výmenu tovaru v dôsledku existencie vady pri prevzatí tovaru môžete požadovať vždy, s výnimkou prípadov, keď je zvolený spôsob odstránenia vady nemožný alebo v porovnaní s opravou veci neprimerane nákladný; to sa posúdi najmä s ohľadom na význam vady, hodnotu, ktorú by vec mala bez vady, a to či môže byť vada odstránená opravou bez toho, aby vám vznikli značné ťažkosti.

b) Oprava tovaru

Pokiaľ je možné tovar opraviť, náleží vám tiež právo na bezplatné odstránenie vady. Pokiaľ sa v priebehu reklamačného konania ukáže, že nie sme schopní tovar opraviť, prípadne, že oprava je neprimerane nákladná, najmä s ohľadom na význam vady a hodnotu, ktorú by vec mala bez vady, sme oprávnení vás informovať o odmietnutí opravy. V takom prípade vás budeme bezodkladne informovať a môžete zvoliť iný tu uvedený spôsob vybavenia reklamácie.

c) Zľava z kúpnej ceny

Pokiaľ pri prevzatí tovaru existovala na tovare vada, môžete požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, a to v prípade, že:

- sme vady odmietli odstrániť alebo sme ich neodstránili v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre vás ako kupujúceho;
- nie sme schopní odstrániť vadu, pre ktorú nemôžete tovar riadne používať, alebo nie sme schopní tovar s touto vadou vymeniť (napr. tovar sa už nevyrába); alebo
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt vady po oprave (výskyt tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách);
- vada je podstatným porušením zmluvy; alebo
- na tovare sa vyskytne väčší počet vád (súčasný výskyt aspoň troch odstrániteľných vád, z ktorých každá bráni riadnemu užívaniu tovaru); alebo
- z nášho vyhlásenia či z okolností je zjavné, že vada nebude odstránená v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre vás ako kupujúceho.

Primeraná zľava sa určí ako rozdiel medzi hodnotou tovaru bez vady a tovaru s vadou, ktorý kupujúci obdržal.

d) Odstúpenie od zmluvy a vrátenie kúpnej ceny

Odstúpiť od kúpnej zmluvy za súčasného vrátenia kúpnej ceny môžete iba za predpokladu, že:

- ak sme vady odmietli odstrániť alebo sme vadu neodstránili v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre vás ako kupujúceho;
- nie sme schopní odstrániť vadu, pre ktorú nemôžete tovar riadne používať, alebo nie sme schopní tovar s touto vadou vymeniť (napr. tovar sa už nevyrába); alebo
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt vady po oprave (výskyt tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách); alebo
- vada je podstatným porušením zmluvy;
- na tovare sa vyskytne väčší počet vád (súčasný výskyt aspoň troch odstrániteľných vád, z ktorých každá bráni riadnemu užívaniu tovaru);
- z nášho vyhlásenia či z okolností je zjavné, že vada nebude odstránená v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho; alebo
- vada bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou, ktorá bola podľa zmluvy vykonaná nami alebo na našu zodpovednosť; prípadne ak bola vada spôsobená v dôsledku nedostatku v návode, ktorý sme vám spolu s tovarom poskytli.

3.3 Odstúpiť od kúpnej zmluvy nemôžete ak je vada zanedbateľná, alebo ak ste sa podieľali na jej vzniku.

3.4 Ak sa kúpna zmluva týka nákupu viacerých vecí, môžete od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môžete odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že budete mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

4. Kedy nie je možné práva z vadného plnenia uplatniť?

4.1 Práva z vadného plnenia vám nenáležia, ak:

- ste o vade pred prevzatím veci vedeli;
- ste vadu sami spôsobili;
- uplynula lehota k uplatneniu práv z vadného plnenia.

4.2 Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady sa ďalej nevzťahujú na:

- opotrebovanie tovaru spôsobené jeho obvyklým používaním;
- vady použitej veci zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré tovar mal v okamihu, kedy ste ho prevzali;
- veci predávané za nižšiu cenu - len vo vzťahu k vade, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena; alebo
- ak to vyplýva z povahy veci.

5. Ako postupovať pri reklamácií?

5.1 Reklamáciu u nás uplatnite bez zbytočného odkladu od zistenia vady.

5.2 Reklamácie prijímame na adrese nášho sídla.

5.3 Odporúčaný postup pri reklamácií:

- pre rýchlejšie vybavenie nás o reklamacii môžete vopred informovať e-mailom alebo telefonicky;
- zároveň je vhodné nás informovať o tom, aké právo z vadného plnenia ste si zvolili, teda či máte v súlade s týmto reklamačným poriadkom záujem o opravu veci, výmenu tovaru alebo jeho súčasti, odstúpenie od zmluvy, zľavu z kúpnej ceny, prípadne ďalšie práva v súlade s týmto reklamačným poriadkom a občianskym zákonníkom;
- reklamovaný tovar nám doručíte spolu s uplatnením reklamácie alebo následne (inak ako na dobierku; takto doručený tovar nepreberáme); pri zasielaní odporúčame zabaliť tovar do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu alebo zničeniu;
- pre uľahčenie postupu je vhodné k tovaru priložiť doklad o zakúpení tovaru či daňový doklad - faktúru, ak bola vystavená, [reklamačný formulár](#) alebo iný dokument preukazujúci kúpu tovaru, spolu s popisom vady a návrhom na spôsob riešenia reklamácie.

Nesplnenie niektorého z vyššie uvedených krokov alebo nepredloženie ktoréhokoľvek z vyššie uvedených dokumentov nebráni kladnému vybaveniu reklamácie podľa zákonných podmienok.

5.4 Okamihom uplatnenia reklamácie je okamih, kedy nám bol oznámený výskyt vady a uplatnené právo zo zodpovednosti za vady predanej veci.

5.5 O doručenej reklamacii rozhodujeme ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná a potrebná k odbornému posúdeniu vady závislá na druhu výrobku či služby. V prípade, že ste spotrebiteľom, reklamácia vrátane odstránenia vady bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (len ak ste spotrebiteľom), pokiaľ sa nedohodneme na dlhšej lehote.

5.6 Ak zvolíte právo, ktoré vám nemôže byť z objektívnych dôvodov priznané (najmä u neodstrániteľných väd alebo v prípade výmeny tovaru, ktorá nie je možná), budeme vás okamžite kontaktovať. V takom prípade môžete zvoliť iné právo v súlade s týmto reklamačným poriadkom alebo občianskym zákonníkom.

5.7 V rámci reklamácie vám vydáme písomné potvrdenie o tom, kedy ste právo uplatnili, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie požadujete. Ďalej (po vybavení reklamácie) vám vydáme potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

5.8 V súlade s občianskym zákonníkom máte právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré vám v súvislosti s uplatnením práva z vadného plnenia vznikli. Vezmite na vedomie, že právo na úhradu týchto nákladov musíte uplatniť do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 13.7.2025.