

Reklamačný poriadok

Pre účely riadnej informovanosti zákazníkov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia ich nárokov zo zodpovednosti za vady výrobkov, tovarov a/alebo služieb, ako aj pre zabezpečenie jednotného a rýchleho postupu pri vybavovaní reklamácií vás výrobkov, tovarov a služieb, vydáva spoločnosť HORNBACH - Baumarkt SK spol. s r.o. v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení a § 619 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v platnom znení, tento reklamačný poriadok, platný pre všetky predajne HORNBACH - Baumarkt SK spol. s r.o. (ďalej aj ako „predávajúci“) na celom území Slovenskej republiky.

Článok I Právo na uplatnenie reklamácie

- 1./ Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má zákazník právo vadu reklamovať pre nesúlad tovaru s kúpnou zmluvou v zmysle čl. 3.1. tohto reklamačného poriadku/reklamácia/. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby zákazník predložil tovar so všetkými dokladmi a súčasťami k nemu prináležiacimi, predložený tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
- 2./ Zákazník je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, je povinný tiež užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

Článok II Uplatnenie reklamácie, miesto uplatnenia

- 1./ Zákazník uplatňuje reklamáciu na reklamačnom oddelení ktorejkoľvek predajne predávajúceho.
- 2./ Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podniku určeného k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.
- 3./ Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prieťať, pričom sa na tovar vzťahuje zákonná záruka, pokiaľ nebolo medzi predávajúcim a zákazníkom dohodnuté inak. Dlhšia záručná doba, ktorá mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste, sa neuplatňuje s výnimkou prípadu, že z podkladov, ktoré má predávajúci k dispozícii, nepochybne vyplýva, že v čase predaja sa na tovar poskytovala dlhšia záruka.
- 4./ O prijatej reklamácii spíše predávajúci so zákazníkom doklad - reklamačný protokol - s uvedením poradového čísla protokolu, dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar a prečo je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, cena, za akú bol tovar zakúpený, požadovaný spôsob vybavenia reklamácie, prípadne v ňom môžu byť zaznamenané ďalšie dôležité skutočnosti. Predávajúci odovzdá zákazníkovi písomné vyhotovenie reklamačného protokolu. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci doručí reklamačný protokol zákazníkovi ihned; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihned, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Článok III Zodpovednosť predávajúceho

- 1./ Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar je v súlade s kúpnou zmluvou, t. j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcim množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.
- 2./ Ak má tovar pri prevzatí zákazníkom vady, je v rozpore s kúpnou zmluvou.
- 3./ Predávajúci zodpovedá zákazníkovi za vady, ktoré má tovar pri prevzatí zákazníkom. Ak nejde o výrobok, ktorý sa rýchlo kazí, predávajúci zodpovedá aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí výrobku v záručnej dobe, pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, pri veciach predaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola znížená cena.

- 4./ Predávajúci nezodpovedá za vady,
- ktoré zákazník spôsobil sám; svojím konaním, nekonaním alebo opomenutím;
 - o ktorých zákazník pri prevzatí tovaru vedel; resp. bol na vadu výslovne upozorený;
 - ktorých reklamácia odporuje povahе tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru;
 - pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru;
 - ktoré sú spôsobené bežným opotrebením tovaru spôsobeného bežným používaním
 - ktoré vznikli jeho nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnou údržbou, používaním v rozpore s jeho účelom, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je tovar vyrobený, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru;
 - ak prišlo k porušeniu ochrannej plomby na tovare
 - spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na/do tovaru alebo jeho súčasti, vrátane neodbornej montáže;
 - uplatnené u predávajúceho po uplynutí záručnej doby alebo lehoty na použitie, ak je táto dlhšia ako záručná doba;
 - ktoré vznikli v dôsledku montáže dodatočne montovaného príslušenstva a doplnkov, ako aj demontáže akéhokoľvek príslušenstva či súčasti výrobku;
 - ktoré vznikli pôsobením prírodných javov a vonkajším prostredím (napr. krupobitím, záplavami a pod.);
- 5./ Pri veciach, ktoré podliehajú rýchlej skaze, zodpovedá predávajúci len za vady, ktoré má vec pri prevzatí kupujúcim.

Článok IV Lehoty na uplatnenie reklamácie

- 1./ Zákazník môže uplatniť reklamáciu na tovar zakúpený u predávajúceho len počas záručnej doby daného tovaru.
- 2./ Predávajúci zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci zákazníkom. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. V záručnom liste môže určiť predávajúci podmienky a rozsah záruky dlhšej ako 24 mesiacov. Ak výrobca (dodávateľ predávajúceho) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, tak predávajúci nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.
- 3./ Ak ide o použitú vec, predávajúci sa so zákazníkom môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.
- 4./ Predávajúci nie je povinný vydávať záručné listy k bežnému tovaru, s výnimkou ak ho o to zákazník výslovne požiada. Ak to umožňuje povaha veci, vždy postačí namiesto záručného listu výrobca výrobku doklad o kúpe tovaru. Zákazníkovi postačuje k vybaveniu reklamácie doklad o kúpe.
- 5./ Predávajúci vydáva záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov poskytovaných na vlastné výrobky a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ.
- 6./ Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky. Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:
- na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba, ak sa poskytuje (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok);
 - aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne - môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmenu za tovar bez vád);
 - aké doklady musí zákazník pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp. aké iné podmienky musí splniť, napr. vrátenie s pôvodným obalom pri uplatnení reklamácie v čase predĺženej záruky atď., aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.
- 7./ Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.
- 8./ Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak tieto práva zaniknú.

Článok V Spôsoby a lehoty vybavenia reklamácie

- 1./ Vybavenie reklamácie je ukončenie reklamačného konania. Ukončenie môže byť vykonané len jedným z nasledovných spôsobov :
- vrátenie kúpnej ceny;
 - výmena výrobku;
 - poskytnutie a vyplatenie zľavy z kúpnej ceny výrobku;
 - odovzdanie opraveného výrobku;
 - zamietnutie reklamácie;
 - písomná výzva na prevzatie výrobku.

- 2./ Pri uplatnení reklamácie poučí predávajúci alebo ním poverená osoba zákazníka o jeho nárokoch z vadného plnenia a na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto svojich práv uvedených v čl. VI tohto reklamačného poriadku uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie ihned, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3./ Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihned, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, maximálne do 30 dní od uplatnenia reklamácie zákazníkom. Ak zákazník uplatňuje reklamáciu na mieste, a nie je spokojný s určením spôsobu vybavenia reklamácie, môže na jeho žiadosť privolať zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavuje, príslušného vedúceho, ktorý znova celú situáciu posúdi a zhodnotí správnosť určenia spôsobu vybavenia reklamácie. Predávajúci vydá zákazníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4./ Po mánrom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie môže zákazník odstúpiť od zmluvy alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
- 5./ Ak je reklamácia vybavená opravou, predĺžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je zákazník povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak neurobil. Predávajúci je povinný výdať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 6./ Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez vág, plynne pre nový tovar nová záručná doba znova odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť, a to aj v prípade, že tak neurobil.
- 7./ V prípade, že si zákazník nevyzdvihol vec po vybavení reklamácie, hoci sa mu vybavenie reklamácie a lehota na prevzatie výrobku riadne oznámiла SMS správou, oznámi sa mu doporučeným listom s písomnou výzvou na prevzatie výrobku ukončenie reklamačného konania a stanoví lehota ďalších 30 dní na vyzdvihnutie výrobku. Výrobok pripravený na vyzdvihnutie zákazníkom sa skladuje bez poplatkov, predávajúci však nezodpovedá zákazníkovi za prípadnú škodu na veci.
- 8./ V prípade, že zákazník neprevzme reklamovaný výrobok ani v lehote podľa článku V bod 7, zašle mu predávajúci druhú výzvu na vyzdvihnutie reklamovaného tovaru vo forme doporučenej zásielky s doručenkou, aby si tovar na príslušnej prevádzke vyzdvihol a určí sa mu na to ďalšia dodatočná lehota 30 dní.
- 9./ V prípade, že si zákazník ani počas tejto ďalšej dodatočne stanovenej lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti ako nedoručená) vec nevyzdvihne, predávajúci je oprávnený postupovať v zmysle § 656 Občianskeho zákonníka a uspokojiť si všetky svoje náklady, ktoré mu s neprevzatím tovaru zo strany zákazníka vznikli.
- 10./ Ak zákazník uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak zákazník uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, môže zákazník zaslať vec na odborné posúdenie, pričom predávajúci je v zamietnutí reklamácie povinný informovať zákazníka o tom, komu môže zákazník takú vec zaslať na odborné posúdenie. Ak je vec zaslaná na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Ak zákazník preukáže odborným posúdením zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Článok VI Práva zákazníka vyplývajúce zo zodpovednosti za vady

- 1./ Pri odstráiteľných vadách tovaru má zákazník právo, aby mu bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
Namiesto odstránenia vady môže zákazník požadovať výmenu veci (alebo ak sa vada týka len súčasti veci, tak výmenu tejto súčasti), len ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Neprimeranosť nákladov posúdi predávajúci, rovnako posúdi aj možnosť výmeny vadnej veci za vec bez vág. Pri výmene veci nie je dôležité, či táto vec už bola používaná. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za vec bez vág, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 2./ Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vág, má zákazník právo (podľa vlastného výberu):
 - požadovať výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť), alebo
 - odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny.
- 3./ Rovnaké práva, t.j. právo požadovať výmenu veci alebo odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny, má zákazník aj v prípade, ak je vada súčasťou odstráiteľnej, ale pre opäťovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet vág (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstráiteľné vady), nemôže zákazník tovar riadne užívať.
- 4./ Ak ide o neodstráiteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

Článok VII
Reklamácia použitého a vadného tovaru

- 1./ Pri predaji použitých alebo poškodených vecí musí predávajúci zreteľne označiť, že ide o poškodený alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť zákazníka, o aké poškodenie ide. Táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale veci. Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od tovaru bez vád. Tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale nepoškodený tovar. Predávajúci takto predávaný tovar označuje na doklade o kúpe symbolom "1", ktorý znamená, že sa jedná o predaj poškodeného, čiastočne neúplného alebo použitého tovaru.
- 2./ Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

Článok VIII
Riešenie sporov

- 1./ Ak vznikne medzi predávajúcim a zákazníkom, spor vo vzťahu k predanému tovaru, vyvinú obidve strany maximálne úsilie, aby bol takýto spor vyriešený zmierlivo. Každý zákazník má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení a pokúsiť sa o dosiahnutie dohody o vyriešení sporu. Možnosť predávajúceho ani zákazníka obrátiť sa v tej istej veci aj na súd nie je uzatvorením dohody o vyriešení sporu dotknutá. Predávajúci poskytne potrebnú súčinnosť príslušnému orgánu alternatívneho riešenia sporu.

Platnosť od: 01.03.2016


Ing. Marek Thiemel