

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Podnikateľský subjekt –

obchodné meno: Kamenárstvo sv. Vincenta de Paul, s.r.o.
so sídlom: Prievozská 15, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov
IČO: 52 218 180
DIČ: 2120938105
IČ DPH: SK2120938105
označenie registra, ktorý vedie podnikateľa:
Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 135175/B

vydáva tento reklamačný poriadok:

I.

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je podnikateľským subjektom vydávaný v rámci zabezpečenia práv spotrebiteľa podľa Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov ako aj podľa iných všeobecne záväzných právnych predpisov vydaných na ochranu spotrebiteľa.
2. Tento reklamačný poriadok sa uplatňuje výlučne v rámci maloobchodného styku, v ktorom na jednej strane právneho vzťahu je podnikateľský subjekt v právnej pozícii predávajúceho/dodávateľa a na druhej strane právneho vzťahu je fyzická osoba – spotrebiteľ.

II.

Vymedzenie podnikateľského subjektu

1. Tento reklamačný poriadok sa uplatňuje v medziach oprávnenej činnosti podnikateľského subjektu v súlade s jeho podnikateľským oprávnením zapísaným v obchodnom registri, a to pre tieto predmety podnikania:
2. kúpa tovaru na účely jeho predaja konečnému spotrebiteľovi (maloobchod) alebo iným prevádzkovateľom živnosti (veľkoobchod)
3. kamenárstvo.
4. podnikateľský subjekt prevádzkuje kamenný obchod na adrese Tomášikova 8/A, 821 03, Bratislava – mestská časť Ružinov.

III.

Kvalita predávaného tovaru

1. Podnikateľský subjekt predáva hnutelné veci – tovar v priemernej strednej akosti (§ 496 ods. 2/ OZ) resp. v bežnej kvalite (§ 2 písm. k/ zákona o ochrane spotrebiteľa).
2. Úprava v ods. 1) tohto článku reklamačného poriadku nebráni uzavretiu takej zmluvy (individuálne dojednanej kúpnej zmluvy), v rámci ktorej dôjde k predaju tovaru podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, ďalej tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami podnikateľského subjektu, ktoré sú dostupné na internetovej stránke elektronického obchodu podnikateľského subjektu na www.kamenarstvosvdp.sk.

IV.

Zodpovednosť za vady

Podnikateľský subjekt v prípade predaja tovaru zodpovedá:

1. za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom
2. za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe po prevzatí tovaru spotrebiteľom, ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia alebo o použité veci alebo o veci určené na jednorazové použitie.

Podnikateľský subjekt nezodpovedá najmä za vady predaného tovaru, ktoré:

1. vznikli použitím tovaru
2. vznikli opotrebením tovaru
3. vznikli ako následok protiprávnej činnosti spotrebiteľa alebo tretej osoby (napr. v dôsledku vandalizmu)
4. vznikli použitím tovaru v rozpore s návodom na použitie alebo inak s obvyklým spôsobom použitia tovaru
5. vznikli v dôsledku okolností inak vylučujúcich zodpovednosť – prípady vis maior (napr. zemetrasenie, vojna, teroristický útok a pod.)
6. pri použitých veciach vznikli ich použitím alebo opotrebením
7. pre ktoré v prípade predaja tovaru predávaného za nižšiu cenu bola dojednaná nižšia cena. Na túto okolnosť podnikateľský subjekt osobitne upozorní spotrebiteľa.

V.

Záručná doba

1. Záručná doba je v prípade predaja tovaru 24 mesiacov.
2. Záručná doba v prípade predaja tovaru začína plynúť od prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než podnikateľský subjekt podľa poučenia od podnikateľského subjektu, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ spotrebiteľ objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
3. Záručná doba neplynie počas trvania reklamačného konania. Začatím reklamačného konania dochádza k zastaveniu plynutia záručnej doby. Po ukončení reklamačného konania pokračuje pôvodná záručná doba s výnimkou prípadu, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavená dodaním nového tovaru alebo výmenou tovaru – v takýchto prípadoch začne plynúť nová záručná doba.
4. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

VI.

Druhy vád a jednotlivé nároky spotrebiteľa vyplývajúce zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady

Vady predaného tovaru je možné rozdeliť takto:

1. podľa oblasti, ktorej sa týka
2. faktické vady – ich zdrojom je absencia niektorej funkčnej vlastnosti tovaru, alebo ide o dodanie menšieho či väčšieho množstva tovaru alebo ide o nekompletnú dodávku tovaru

3. právne vady – ich zdrojom je tvrdené (a prípadne aj preukázané) právo tretej osoby k tovaru, ktoré vylučuje jeho scudziteľnosť
4. podľa odstrániteľnosti
5. odstrániteľné
6. neodstrániteľné
7. objektívne neodstrániteľné – neopraviteľné
8. subjektívne neodstrániteľné – neopravené či inak neodstránené po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie
9. neodstrániteľné, ale ktoré nebránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady
10. neodstrániteľné, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady
11. podľa zjavnosti
12. zjavné – viditeľné pri bežnom pohľade
13. skryté – ktoré sa ukážu dodatočne, napr. počas záručnej doby.
14. Spotrebiteľ má v prípade vady kúpeného tovaru tieto nároky:
15. pri zjavných vadách nemožno uplatňovať nárok zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady, ibaže scudziteľ – podnikateľský subjekt výslovne ubezpečil, že vec je bez akýchkoľvek väd (§ 500 ods. 1/ OZ)
16. pri odstrániteľných vadách
17. právo na bezplatné, včasné a riadne odstránenie väd (oprava, dodanie chýbajúceho množstva alebo dodanie chýbajúcej časti)
18. výmena veci (podľa okolností výmena vadnej súčasti veci)
19. pri objektívne neodstrániteľných vadách, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady a pri subjektívne neodstrániteľných vadách (bez ohľadu na to, či bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady alebo tomu nebránia):
20. právo na výmenu tovaru za nový tovar
21. právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy

Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať

1. pri objektívne neodstrániteľných vadách, ale ktoré nebránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady – právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
2. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú podnikateľský subjekt zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

VII.

Reklamačné konanie

1. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady predaného tovaru.
2. Práva zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady predaného tovaru si môže uplatniť len ten spotrebiteľ, ktorý bol pôvodnou stranou právneho vzťahu, z ktorého právo zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady vzniklo; prevod tohto práva spotrebiteľa na tretiu osobu nie je možný (napr. v prípade, ak spotrebiteľ tovar predal tretej osobe).

3. Reklamácia sa podľa tohto reklamačného poriadku uplatňuje v reklamačnom konaní.
4. Reklamačné konanie sa začína uplatnením reklamácie.
5. Reklamácia sa uplatňuje písomne na adrese sídla podnikateľského subjektu alebo na emailovej adrese info@kamenarstvovsdp.sk
6. Pri reklamácií sa vyplní reklamačný protokol, ktorý tvorí prílohu tohto reklamačného poriadku. Reklamačný protokol sa vyplní dvojmo a jeden jeho exemplár sa vydá (zašle) spotrebiteľovi.
7. Predpokladom začatia reklamačného konania je právne perfektne uplatnená reklamácia. Reklamácia je uplatnená právne perfektne, ak obsahuje tieto náležitosti:
8. označenie spotrebiteľa, ktorý podáva reklamáciu menom, priezviskom, adresou bydliska, prípadne inými potrebnými kontaktnými údajmi (elektronická pošta, telefón)
9. opis väd predaného tovaru
10. predbežné vyjadrenie spotrebiteľa, aké právo zo zodpovednosti podnikateľského subjektu za vady má záujem si uplatniť
11. požadovaný spôsob vyzhľadovania o spôsobe vybavenia reklamácie
12. k reklamácií je potrebné doložiť doklad preukazujúci kúpu reklamovaného tovaru u podnikateľského subjektu; najčastejšie pokladničný doklad
13. k reklamácií je potrebné predložiť samotný vadný tovar.
14. Podnikateľský subjekt alebo ním poverená osoba preverí podstatu reklamácie a v prípade jednoznačne sa prejavujúcej a ľahko odhaliteľnej vady môže o reklamácií a o spôsobe jej vybavenia rozhodnúť ihneď. V zložitých prípadoch sa reklamácia vybaví najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie sa počíta od jej uplatnenia v právne perfektnej forme (ods. 7/ tohto článku reklamačného poriadku).
15. Reklamačné konanie sa končí vybavením reklamácie. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
16. Podnikateľský subjekt neuznáva iný spôsob uplatnenia reklamácie, než aký je uvedený v ods. 5/ tohto článku reklamačného poriadku, najmä neumožňuje vrátenie tovaru spotrebiteľom na dobierku.
17. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže podnikateľský subjekt vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Podnikateľský subjekt je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
18. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a podnikateľský subjekt ju zamietol, podnikateľský subjekt je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia,

ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša podnikateľský subjekt bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť podnikateľského subjektu za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Podnikateľský subjekt je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

19. Podnikateľský subjekt je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Za potvrdenie sa považuje aj vydaný (zaslaný) exemplár vyplneného reklamačného protokolu.

VIII.

Osobitné upozornenia pre spotrebiteľa ohľadom uplatnenia svojich práv

1. Podnikateľský subjekt upozorňuje spotrebiteľa, že svoje práva si môže uplatniť u nasledovných orgánov resp. nasledovným spôsobom:
2. v prípade nespokojnosti s vybavením reklamácie sa spotrebiteľ môže obrátiť sťažnosťou na orgán dozoru, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, P.O.Box 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, webové sídlo: soi.sk
3. v rámci alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom podľa § 11 tohto zákona spotrebiteľ má právo najprv obrátiť sa na podnikateľský subjekt so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým podnikateľský subjekt vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že podnikateľský subjekt porušil jeho práva. Spotrebiteľ má následne právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak podnikateľský subjekt na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania
4. v rámci platformy riešenia sporov online (RSO): <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

IX.

Záverečné ustanovenia

Prílohu tohto reklamačného poriadku tvorí:

- vzor reklamačného protokolu – príloha č. 1

Tento reklamačný poriadok je súčasťou všeobecných obchodných podmienok pre maloobchodný styk prevádzkovaný podnikateľským subjektom.

Tento reklamačný protokol nadobúda účinnosť 1.5.2021.

VZOR REKLAMAČNÉHO PROTOKOLU:

REKLAMAČNÝ PROTOKOL – VZOR

KUPUJÚCI		PREDÁVAJÚCI	
Meno a priezvisko/Názov spoločnosti	Meno a priezvisko	Názov spoločnosti	Meno a priezvisko
Ulica a číslo	Adresa	Ulica a číslo	Adresa
Mesto	Mesto	Mesto	Mesto
PSČ	PSČ	PSČ	PSČ
Telefón	Telefón	Telefón	Telefón
E-mail	E-mail	E-mail:	E-mail

Žiadam o reklamáciu uvedeného tovaru, popis väd/vady uvádzam nižšie.

Tovar som zakúpil/a adresa prevádzky

Číslo dokladu o úhrade číslo faktúry alebo dokladu o zaplatení Zakúpený dňa dátum

Názov reklamovaného tovaru zadajte názov

Popis vady: uveďte podrobný popis väd / chýb

Chyba sa prejavuje nepretržite po určitej dobe náhodne

Navrhujem, aby reklamácia bola vybavená:

výmenou tovaru vrátením peňazí zľavou z ceny tovaru

iné Vami navrhnuté riešenie reklamácie

V prípade vrátenia peňazí pošlite peniaze na účet IBAN/SWIFT

V mesto _____ Dňa dnešný datum _____

Podpis

Spôsob vybavenia reklamácie (vyplní predávajúci):

Vaša reklamácia bola prijatá a vybavená nasledovným spôsobom:

výmenou tovaru vrátením peňazí zľavou z ceny tovaru

iné iné riešenie reklamácie nebola uznaná na základe dôvod zamietnutia reklamácie

Dátum prijatia reklamácie vyberte dátum _____ Dátum vybavenia reklamácie vyberte

dátum _____

Reklamáciu vybavoval: meno, priezvisko, kontakt _____

Tovar pošlite na adresu prevádzky:

K zásielke priložte kópiu faktúry, záručného listu a tento reklamačný protokol.