

Reklamačný poriadok

spoločnosti Rehak interier s.r.o.
so sídlom: Orechová č. 2053/17, 927 01 Šaľa
IČO: 36 283 371

Zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka č. 18199/T

Článok I.

Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Rehak vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a v súlade s ustanoveniami zakotvenými v čl. IX Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho.
2. Spoločnosť Rehak týmto Reklamačným poriadkom riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde môže spotrebiteľ reklamáciu uplatniť, postup pri vybavovaní reklamácie a o vykonávaní záručných opráv.
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky spotrebiteľské zmluvy uzavreté medzi spoločnosťou Rehak ako predávajúcim (rozumej aj dodávateľom) a zákazníkom, ktorý je spotrebiteľom, teda fyzickou osobou, ktorá nakupuje tovar alebo služby u predávajúceho a pri uzavieraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
4. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky spotrebiteľské zmluvy, na základe ktorých bol tovar alebo služba zakúpená u predávajúceho prostredníctvom e-shopu alebo priamo v showroome spoločnosti predávajúceho.
5. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke spoločnosti Rehak www.rehakinterier.sk a zároveň je umiestnený v showroome na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi. Uzavretím spotrebiteľskej zmluvy sa stáva tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi zákazníkom-spotrebiteľom a predávajúcim. V prípade rozporu medzi VOP a týmto Reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť Reklamačný poriadok.
6. Tento Reklamačný poriadok nie je možné použiť na reklamáciu služieb, ktoré spoločnosť Rehak neposkytla. V prípade, ak si spotrebiteľ objednal u iného dodávateľa služby, tieto môže reklamovať iba tohto dodávateľa.
7. Tento Reklamačný poriadok na nevzťahuje na zmluvy uzavreté medzi predávajúcim a zákazníkom, ktorý je právnickou osobou alebo fyzickou osobou – podnikateľom a ktorý pri uzavieraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti. Takýto právny vzťah sa spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

Článok II.

Zodpovednosť za vady predaného tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí zákazníkom a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
2. Faktúra za tovar slúži zároveň ako záručný list.
3. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady, o ktorej je zákazník informovaný, je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
4. Pri použitých veciach (napr. prevádzací model) predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. V tomto prípade je záručná doba 12 mesiacov.
5. Vyhlásením v záručnom liste vydanom zákazníkovi môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto záručnom liste.
6. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru zákazníkom. Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný dodávateľ služby, než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak zákazník objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
7. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
8. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

9. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť ani neposkytuje žiadnu záruku za prípadnú rozmerovú disproporciu spotrebiteľom objednaného tovaru a vstupných otvorov (napr. dvier) a priestoru, v ktorom má byť tovar vyložený, zmontovaný a umiestený.
10. Záruka sa nevzťahuje najmä na vady tovaru, ktoré vzniknú v dôsledku nesprávnej prepravy, manipulácie, neodbornej montáže, alebo nesprávnym používaním tovaru spotrebiteľom.
11. Zodpovednosť za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka nevzniká, ak vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare po jeho prevzatí spotrebiteľom alebo vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci najmä:
 - a/ stratou dokladu umožňujúcej identifikovať uplatnený nárok, ak nie je možná identifikácia z dokladov predávajúceho
 - b/ neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru / poškodený obal /
 - c/ uplynutím záručnej doby tovaru
 - d/ mechanickým poškodením tovaru
 - e/ poškodením tovaru pri preprave vlastným dopravným prostriedkom alebo nesprávnym uskladnením pred montážou
 - f/ montážou, pri ktorej nebol dodržaný montážny návod výrobcu alebo používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu
 - g/ neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
 - h/ poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi
 - i/ poškodením tovaru neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami
 - j/ nekvalitným prostredím, v ktorom bude tovar umiestený / nerovnosť stien a podláh /
 - k/ použitím sedacieho a stoličkového nábytku v inom prostredí ako domácnosti (v prípade, ak má byť tovar umiestnený napr. do reštauračných zariadení, resp. na miesta s vyššou záťažou, ako v bežnej domácnosti, zákazník o tom musí informovať predávajúceho ešte pred uzavretím zmluvy).

Článok III.

Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.
2. Zákazník si tovar musí vizuálne skontrolovať ihneď pri prevzatí. Má nárok tovar neprebrať vtedy, ak je na ňom alebo na jeho obale viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný. V takomto prípade je vždy povinný spísať so zamestnancom predávajúceho a/alebo prepravnej spoločnosti, ktorá mu dodanie tovaru zabezpečila, protokol o škode/reklamácií a zásielku odmietnuť prevziať. Mechanické poškodenie výrobku v neporušenom obale je nutné nahlásiť okamžite po prevzatí zásielky a výrobok nepoužívať. Neskoršie reklamácie tohto charakteru nemusia byť akceptované s ohľadom na reklamačné podmienky prepravcu.
3. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu u predávajúceho písomne, vyplnením reklamačného formulára alebo listom, odovzdaným osobne v showroome predávajúceho alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie, a to zaslaním na e-mailovú adresu predávajúceho interier@rehakinterier.sk. V showroome predávajúceho musí byť počas prevádzkovej doby prítomná osoba poverená vybavovať reklamácie. S ohľadom na potrebu transparentnosti pri vybavovaní reklamácií sa telefonické reklamácie bez ich následného písomného potvrdenia spotrebiteľom neakceptujú.
4. Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady je zákazník povinný:
 - a) predložiť doklad o kúpe, resp. originál faktúry, ktorá slúži ako záručný list, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u predávajúceho
 - b) zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
 - c) odovzdať predávajúcemu tovar a v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru, odovzdať aj toto príslušenstvo
 - d) predložiť tri fotografie vadného výrobku, z ktorých bude zrejmé, akú vadu zákazník reklamuje, v prípade, ak tovar nemôže fyzicky odovzdať predávajúcemu, napr. z dôvodu jeho nadrozmerných veľkostí
 - e) poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamačného protokolu povereným pracovníkom predávajúceho a podpisom vyjadriť súhlas s jeho obsahom.

5. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia.
6. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej aj poverená osoba).
7. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Ak zákazník uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy.
8. V prípade, že sa zákazník informuje na spôsob vybavenia reklamácie:
 - a) pred uplynutím 30-dňovej lehoty, je predávajúci oprávnený informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na spôsob vybavenia reklamácie v tomto servise;
 - b) po uplynutí 30-dňovej lehoty, je predávajúci povinný informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie aj o dôvode, prečo nebola reklamácia vybavená včas; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na dôvod zdržania vybavenia reklamácie v tomto servise; ak s tým zákazník súhlasí, môže komunikovať s autorizovaným servisom priamo. Predávajúci vždy poskytne zákazníkovi potrebnú súčinnosť k tomu, aby jeho reklamácia, či už je vybavovaná priamo predávajúcim alebo autorizovaným servisom, bola vybavená k spokojnosti zákazníka riadne a včas.
9. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyznenie o vybavení reklamácie. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže predávajúci zaslať zákazníkovi správu obsahujúcu informáciu o vybavení reklamácie e-mailom, ak ho má k dispozícii.
10. Pokiaľ zákazníkovi vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie vyzve, je zákazník povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní tovar od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste prevziať alebo zákazník je povinný dať písomný súhlas na ekologickú likvidáciu reklamovaného tovaru. Týmto súhlasom sa zákazník zbavuje povinnosti prevzatia reklamovaného tovaru, a to na náklady predávajúceho.
11. Pokiaľ kupujúci neprevezme tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo neďá písomný súhlas na ekologickú likvidáciu odo dňa doručenia výzvy na prevzatie tovaru, považuje sa neprevzatý tovar za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení vecí. V prípade, že zákazník neprevezme tovar v lehote uvedenej v predchádzajúcej vete, je predávajúci oprávnený zákazníkovi účtovať za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady v obvyklej výške.
12. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
13. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
14. Práva zo zodpovednosti za záručné vady zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.
15. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu – zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v platnom znení.

Článok IV. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to buď osobne, alebo prostredníctvom poverenej osoby.
2. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu

- tovaru alebo závažnosť vady.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
 4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má zákazník právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí a tovaru).
 5. Zákazník má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
 6. Zákazník má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však zákazník nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
 7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, zákazník má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
 8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
 9. Ak má zákazník právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na zákazníkovi, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.
 10. Ak sú s tovarom poskytované darčeky (vrátane tovaru dodaného v symbolickej hodnote, ak je jeho dodanie zákazníkovi prezentované ako darček k tovaru, ktorý zákazník môže vrátiť do 14 dní bez udania dôvodu), zákazník je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky. V prípade, že tieto darčeky nebudú vrátené späť spolu s vráteným tovarom, budú tieto darčeky v ich trhovej hodnote chápané ako bezdôvodné obohatenie zákazníka.
 11. Zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Riešenie sporu sa v takomto prípade v plnom rozsahu spravuje zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov; možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>; spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článok V. Pozáručné opravy

Predávajúci je oprávnený sprostredkovať zákazníkovi pozáručné opravy prostredníctvom dohodnutých partnerov, a to v lehotách, spôsobom a v cenách určených týmto partnerom. Predávajúci informuje zákazníka bez zbytočného odkladu po obdržaní týchto informácií od partnera.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na úpravu Reklamačného poriadku. V prípade, ak by v čase realizácie obchodu právna úprava poskytovala spotrebiteľovi viac práv ako VOP alebo Reklamačný poriadok, platí bez ďalšieho platná právna úprava.
2. Zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a zákazníkmi sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to najmä:
 - a) zákonom č. 40/1964 Zb. Občianskym zákonníkom,
 - b) zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho
 - c) zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa
 - d) zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov
 - e) zákonom č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom

- f) zákonom č. [391/2015 Z.z.](#) o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov
3. Reklamačný poriadok je platný odo dňa jeho uverejnenia na webovej stránke predávajúceho www.rehakinterier.sk a vo vzťahu k zákazníkovi nadobúda účinnosť dňom uzatvorenia príslušnej spotrebiteľskej zmluvy na dodávku tovaru alebo služby.

V Šali, dňa 17.03.2021