

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ČASŤ A

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tento reklamačný poriadok vydáva spoločnosť MOJASKRINA.SK, s.r.o., sídlo: Stará Prievozská 1349/2, 821 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 47090219, registrácia: Obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 88455/B, DIČ: 2023747484, IČ DPH: SK2023747484, číslo účtu (IBAN): SK93 7500 0000 0040 1836 2470, vedený v banke ČSOB, a.s., e-mail: info@mojaskrina.sk, telefonický kontakt: 0911 481 658 (ďalej ako „**Predávajúci**“).
- 1.2 Tento reklamačný poriadok nadväzuje na Všeobecné obchodné podmienky vydané Predávajúcim za účelom úpravy práv a povinností medzi Predávajúcim a Kupujúcimi.
- 1.3 Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Zmluvných strán pri uplatňovaní väd z Tovarov a Služieb poskytnutých zo strany Predávajúceho Kupujúcemu, ako aj pri riešení reklamácie.
- 1.4 Pre kupujúcich spotrebiteľov Predávajúci oznamuje, že orgán dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, Odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa tel. č.: 02/ 58272 172-3.
- 1.5 V prípade, že Predávajúci vystavil záručný list, vystavil všeobecné záručné podmienky, či v Zmluve sa Zmluvné strany dohodli na iných právach a povinnostiach, tieto dokumenty majú prednosť pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 1.6 Reklamačný poriadok obsahuje časti: Časť A, ktorá sa vzťahuje na všetkých Kupujúcich, časť B, ktorá upravuje práva a povinnosti medzi Kupujúcimi spotrebiteľmi a Predávajúcim a časť C, ktorá upravuje práva a povinnosti medzi inými Kupujúcimi, ako Kupujúcimi spotrebiteľmi, a Predávajúcim.
- 1.7 Doručovanie sa riadi pravidlami zaktovenými v čl. IX VOP.

2 Definície pojmov

- 2.1 Pojmy v tomto Reklamačnom poriadku použité sa vykladajú v súlade s ich definíciami zakotvenými vo Všeobecných obchodných podmienkach vydaných Predávajúcim.
- 2.2 **Reklamačný protokol** je formulár, ktorý sa nachádza ako tlačivo na Stránke www.mojaskrina.sk, www.variodoor.sk, vstavane-skrine.sk, vstavanesatniky.sk, alebo v predajniach Predávajúceho. Pokiaľ má Kupujúci záujem uplatniť reklamáciu riadne vyplní predmetný formulár a odovzdá ho na prevádzke Predávajúceho alebo doručí ho Predávajúcemu poštou alebo e-mailom. V Reklamačnom protokole musí Kupujúci vyplniť čo najviac údajov, minimálne však:
- číslo Objednávky, alebo číslo daňového dokladu – faktúry vo vzťahu k Tvaru/Službe, ktorá je vadná,
 - identifikačné údaje Kupujúceho: meno a priezvisko/obchodné meno, bytom/sídlo, adresa na doručovanie ak sa odlišuje od bydliska/sídla, kontaktná osoba, telefónne číslo, e-mail),
 - názov Tvaru/Služby a jeho špecifikácia, prípadne výrobné číslo, ak ho Tvar obsahuje,
 - popis vady,
 - miesto, kde sa Tvar nachádza, ak ho Kupujúci neprinesie priamo na Prevádzku a jedná s ako Tvar, ktorý je problematicky na Prevádzku doručiť (bod 4.5)
 - nevyhnutnými prílohami Reklamačného protokolu sú:
 - doklady preukazujúce, že Kupujúci kúpil reklamovaný Tvar poskytnutú Službu od/ Predávajúceho, pričom takýmito dokladmi sú faktúra, pokladničný doklad, dodací list alebo záručný list
 - fotodokumentácia vady, v prípade že Tvar nie je možné doručiť Predávajúcemu.
- 2.3 **Protokol o vybavení reklamácie** vydáva Predávajúci ako doklad o ukončení a vybavení Reklamácie
- 2.4 **Reklamačné konanie – je konanie od podania reklamačného protokolu až po vybavenie reklamácie**
- 2.5 Reklamácie – oznámenie o existencii vady Tvaru od Kupujúceho Predávajúcemu.
- 2.6 **Tvar** pre účely tohto dokumentu – jednak je ním Tvar podľa VOP, ale aj výsledok dodanej Služby, napríklad vykonaná oprava, úprava, údržba, vyhotovenie grafických návrhov a pod.

3 Nároky z väd Tvaru/Služby

- 3.1 Predávajúci zodpovedá za vady Tvaru, ktorý mal Tvar v čase dodania.
- 3.2 Ak nejde o použitý Tvar, zodpovedá Predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po dodaní Tvaru/Služby v súlade so Zmluvou a **najmä bodom IV.8 VOP** na Tvar/Službe v záručnej dobe, ak je poskytnutá záruka. V prípade Kupujúceho spotrebiteľa je minimálna záručná doba k dodávanému Tvaru/Služby v dĺžke 24 mesiacov od dodania Tvaru/Služby, ak Predávajúci neposkytne dlhšiu lehotu. V prípade ostatných Kupujúcich je dĺžka trvania Záruky podľa poskytnutej záruky, uvedenej v záručnom liste, dodacom liste alebo na faktúre, alebo akomkoľvek inom dokumente vystavenom Predávajúcim. Záruka sa môže v prípade Kupujúcich, iných ako spotrebiteľia, vzťahovať len na niektoré druhy väd, a môže byť poskytnutá v rôznej dĺžke.

3.3 Do Záručnej doby sa nepočíta doba od začatia Reklamačného konania až do doby vybavenia reklamácie. Ak dôjde k výmene Tovar za nový Tovar, začína plynúť nová záručná doba vo vzťahu k novo dodanému Tovar (ak bola menená len časť Tovar tak len k tejto časti) dňom dodania nového Tovar.

3.4 Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, na ktoré sa vzťahuje záruka, zanikajú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3.5 Kupujúci je povinný pri dodaní Tovar tento riadne prehliadnuť, zistené vady pri dodaní Tovar vyznačiť v Protokole/dodacom liste, pričom tento postup sa považuje v zmysle Reklamačného poriadku za uplatnenie reklamácie bez potreby doručovania Reklamačného protokolu.

4 Uplatnenie Reklamácie

4.1 Kupujúci si môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady:

- a. priamo na Prevádzke Predávajúceho, kde s ním príslušný poverený pracovník Predávajúceho spíše Reklamačný protokol, ktorý zároveň slúži ako potvrdenie o prijatí Reklamácie a informuje ho o ďalšom postupe v súlade s Reklamačným poriadkom; pre urýchlenie Reklamačného konania Predávajúci odporúča priniesť so sebou aj nevyhnutné prílohy Reklamačného poriadku; alebo
- b. prostredníctvom e-mailu, a to vyplnením Protokolu o reklamácii, ktorý si môže Kupujúci stiahnuť na Stránke www.mojaskrina.sk, a odoslaním jeho scanu spolu s prílohami uvedenými v definícii pod písmenom (F) Reklamačného poriadku, prostredníctvom e-mailu do emailovej schránky Predávajúceho: info@mojaskrina.sk.
- c. prostredníctvom pošty alebo kuriérskej služby, a to riadnym vyplnením tlačiva Reklamačného protokolu, ktorý si môže Kupujúci stiahnuť na Stránke www.mojaskrina.sk, www.variodoor.sk, vstavane-skrine.sk, vstavanesatniky.sk, a jeho odoslaním do sídla Predávajúceho podľa vždy aktuálnych údajov v Obchodnom registri.

4.2 Kupujúci súhlasí s tým, že všetky doklady a komunikáciu súvisiacu s Reklamáciou môže Predávajúci zasielať na e-mailovú adresu uvedenú v reklamačnom protokole.

4.3 Dňom spisania Reklamačného protokolu na prevádzke Predávajúceho alebo dňom doručenia Reklamačného protokolu s nevyhnutnými údajmi a nevyhnutnými prílohami a dorúčením vadného Tovar (ak sa nejedná o prípad podľa bodu 4.6) začína Reklamačné konanie.

4.4 V prípade, ak Kupujúci nedokáže predložiť doklad o kúpe alebo o dodaní Tovar alebo poskytnutí Služby a tento doklad je možné vyhľadať v systéme alebo účtovníctve Predávajúceho, Predávajúci takýto doklad vyhľadá, pričom si vyhradzuje právo na jeho nájdenie v maximálnej dĺžke 3 (slovom: troch) pracovných dní. V takomto prípade začína Reklamačné konanie dňom, kedy bol príslušný doklad nájdený. Ak nebol takýto doklad u Predávajúceho nájdený, je Kupujúci iným spôsobom povinný preukázať, že je reklamovaná Tovar/Služby dodaný Predávajúcim, inak sa má za to, že vada nebola uplatnená.

4.5 Predávajúci po odovzdaní alebo doručení Reklamačného protokolu tento potvrdí, vyznačí deň začatia Reklamačného konania, reklamačné číslo a odovzdá ho Kupujúcemu, ak sa jedná o nahlásenie vady osobne v prevádzke Predávajúceho, Kupujúcemu, alebo ho doručí Kupujúcemu emailom, ak bola vada nahlásená inými spôsobmi.

4.6 Ak doručenie Tovar pre účely Reklamácie nie je vzhľadom na jeho povahu možné (napr. Tovar je namontovaný) alebo je doručenie neprimerane obťažné (napr. sa jedná o Tovar vyžadujúci na prepravu väčšie ako osobné motorové vozidlo) alebo ide o Reklamácie Služieb, na uplatnenie Reklamácie postačí doručenie kompletného Reklamačného protokolu Predávajúcemu s nevyhnutnými Prílohami.

4.7 V prípade, že na posúdenie vady Tovar/Služby je potrebné spraviť obhliadku v mieste, kde sa Tovar/výsledok Služby nachádza, je Kupujúci povinný na výzvu Predávajúceho sprístupniť takéto miesto a umožniť vykonať aj opakovanú obhliadku, najmä, ak by bol Predávajúci v zmysle ďalšej uvedenej povinný vykonať aj odborné posúdenie. V prípade, že Kupujúci neposkytne potrebnú súčinnosť, lehoty na vybavenie reklamácie sa predlžujú o čas omeškania Kupujúceho a v prípade, že Kupujúci neposkytne súčinnosť ani po opakovanej výzve Predávajúceho, hľadá sa na podanú reklamáciu, akoby nikdy nebola podaná.

5 Vybavenie reklamácie

5.1 Vybavenie Reklamácie znamená ukončenie Reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov, o čom spíše Predávajúci Protokol o vybavení reklamácie:

- a. odovzдание opraveného Tovar alebo oprava Tovar na mieste, kde sa nachádza;
- b. výmena Tovar alebo súčasti Tovar;
- c. vrátenie Ceny za Tovar/Službu z dôvodu odstúpenia od Zmluvy;
- d. vyplatenie primeranej zľavy z Ceny Tovar/Služby,
- e. zamietnutie Reklamácie.

5.2 Predávajúci informuje Kupujúceho o vybavení Reklamácie v lehotách a spôsobom podľa tohto Reklamačného poriadku.

5.3 Kupujúci je povinný poskytnúť súčinnosť Predávajúcemu pri vykonávaní opravy Tovar, pokiaľ Tovar nebol doručený Predávajúcemu, najmä umožniť mu vykonať opravu v mieste, kde sa Tovar nachádza. AK

súčinnosť Kupujúci riadne a včas neposkytne je povinný Predávajúcemu nahradiť zvýšené Náklady, ktoré mu tým vznikli, a to do 10 dní od výzvy.

5.4 Doba od začatia Reklamačného konania až do doby vybavenia reklamácie sa do záručnej doby nepočíta. V prípade, že si Kupujúci opravený Tovar, náhradný Tovar riadne a včas neprevezme, reklamácia je vybavená dňom keď bol Kupujúci povinný tak urobiť.

ČASŤ B - KUPUJÚCI SPOTREBITEĽ

Pokiaľ sa v tejto časti uvádza pojem „Kupujúci“ – myslí sa ním len „Kupujúci spotrebiteľ“, aj keď to nie je výslovne uvedené

6 Nároky z väd Tovar/Služieb

6.1 Práva a povinnosti medzi Predávajúcim a Kupujúcim spotrebiteľom vo vzťahu k vadám, nárokom z väd a ohľadne záruky sa spravujú Občianskym zákonníkom a zákonom 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

6.2 Kupujúci je povinný zistené vady Tovar/Služieb bezodkladne oznámiť Predávajúcemu. Práv zo zodpovednosti za vady ako aj nákladov spojených s uplatňovaním vady sa môže Kupujúci domáhať na súde, len ak vady Tovar/Služby vytkol najneskôr do 24 mesiacov od dodania Tovar/Služby.

6.3 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená alebo môže požadovať primeranú zľavu z Ceny. Predávajúci je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu po vykonaní obhliadky Tovar.

6.4 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovar, alebo ak sa vada týka len časti Tovar, výmenu časti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na Cenu Tovar alebo závažnosť vady.

6.5 Predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

6.6 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tovar 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 Tovar riadne užívať.

6.7 Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z Ceny.

6.8 Ak Tovar predávaný za nižšiu Cenu alebo použitý Tovar má vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá, má Kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

6.9 Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého Tovar Kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa Predávajúci a Kupujúci dohodli podľa § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

6.10 Predávajúci určí spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu Tovar alebo Služby, alebo je nevyhnutná aj obhliadka Tovar na mieste, kde sa Tovar nachádza, najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. V prípade, že je nutná obhliadka, spravidla sa posúdi reklamovaná vada a spôsob vybavenia reklamácie určí pri obhliadke Tovar, inak do 3 pracovných dní od obhliadky.

6.11 Vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 (slovom: tridsať) dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovar za nový Tovar.

6.12 Ak Predávajúci nevybaví Reklamáciu do 30 (slovom: tridsiatich) dní od začatia Reklamačného konania, Kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú.

6.13 Ak má Kupujúci právo na výmenu Tovar alebo odstúpenie od zmluvy, je na Kupujúcom, ktoré z práv si u Predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva však nemôže Kupujúci bez súhlasu Predávajúceho uplatnený nárok meniť.

6.14 V prípade zamietnutia Reklamácie podľa bodu 5.1 písm. e. týchto Reklamačného poriadku:

- a. ak Kupujúci reklamáciu Tovar uplatnil počas prvých 12 mesiacov od prevzatia Tovar, 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 ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie Reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia Reklamácie.
- b. Ak Kupujúci reklamáciu Tovar uplatnil po 12 mesiacoch od prevzatia Tovar/Služby a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá Reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení Reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný 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. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť

znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu 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 na odborne posúdenú vadu nemožno zamietnuť.

ČASŤ C - KUPUJÚCI OSTATNÍ, mimo KUPUJÚCICH SPOTREBITEĽOV

Pokiaľ je v tejto časti uvádzaný pojem „Kupujúci“ myslí sa tým len subjekt, ktorý nespĺňa definíciu „Kupujúceho spotrebiteľa“

7 Nároky z väd Tovarů/Služieb

7.1 Práva a povinnosti medzi Predávajúcim a Kupujúcim vo vzťahu k vadám, nárokom z väd a ohľadne záruky, ktoré nie sú ďalej upravené spravujú Obchodným zákonníkom.

7.2 Ak je dodaný Tovar s takými vadami, že ho nie je možné vôbec užívať na účel, na ktorý je určený, môže Kupujúci:

- a. požadovať odstránenie väd dodaním náhradného Tovarů za vadný tovar, dodanie chýbajúceho Tovarů a požadovať odstránenie právnych väd,
- b. požadovať odstránenie väd opravou Tovarů, ak sú vady opraviteľné,
- c. požadovať primeranú zľavu z Ceny alebo
- d. odstúpiť od zmluvy.

7.3 Voľba medzi nárokmi uvedenými v bode 7.1 Kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi Predávajúcemu priamo v Reklamačnom protokole. Uplatnený nárok nemôže Kupujúci meniť bez súhlasu Predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady Tovarů sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže Kupujúci požadovať dodanie náhradného Tovarů, ak o to Predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu Predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak Predávajúci neodstráni vady Tovarů v lehote 30 dní od prevzatia vadného Tovarů alebo vykonanej obhliadky Tovarů, alebo ak Predávajúci výslovne oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, s výnimkou situácie, ak je reklamácia zamietnutá ako neopodstatnená, môže Kupujúci odstúpiť od Zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z Ceny.

7.4 Ak Kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku podľa bodu 7.3, má nároky z väd tovarů podľa bodu 7.5.

7.5 V ostatných prípadoch ako je uvedené v bode 7.2, môže Kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho Tovarů alebo odstránenie väd Tovarů, alebo zľavu z ceny. V prípade, že Kupujúci neoznámi svoju voľbu medzi nárokmi podľa predchádzajúcej vety v Reklamačnom protokole, Predávajúci je oprávnený odstrániť vadu opravou alebo dodaním náhradného Tovarů v lehote ním určenej.

7.6 Predávajúci má právo kedykoľvek miesto opravy Tvarů vyriešiť odstránenie vady dodaním náhradného Tovarů. Ak Kupujúci požiadal o odstránenie väd Tovarů, nemôže pred uplynutím 30dňovej lehoty plynúcej od obhliadky Tovarů po začatí Reklamačného konania, uplatniť iné nároky z väd Tovarů, okrem nároku na náhradu škody.

7.7 Ak Predávajúci neodstráni vady Tovarů v lehote 30 dní od prevzatia vadného Tovarů alebo vykonanej obhliadky vadného Tovarů alebo ak Predávajúci oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Kupujúci odstúpiť od Zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

7.8 Lehota na odstránenie vady sa predlžuje o dobu, počas ktorej Kupujúci neposkytol Predávajúcemu súčinnosť nevyhnutnú na vykonanie opravy, či dodanie náhradného Tovarů.

7.9 V prípade, že sa reklamácia ukáže ako neoprávnená je Kupujúci povinný nahradiť Predávajúcemu všetky Náklady spojené s riešením reklamácie, najmä náklady na vykonanie obhliadky Tovarů, náklady na prípadne odborné posúdenie uplatňovanej vady, cestovné, osobohodiny a pod. Tieto Náklady je povinný Kupujúci uhradiť do 10 dní od výzvy Predávajúceho, pričom výška Nákladov uvedených v Cenníku sa riadi Cenníkom platným v čase vykonania úkonov.

7.10 Právo Kupujúceho z väd Tovarů sa nemôže priznať v súdnom konaní, ak Kupujúci nepodá správu Predávajúcemu o vadách tovarů - t.j. nedoručí Reklamačný protokol s prílohami, bez zbytočného odkladu po tom, čo

- a. Kupujúci vady zistil,
- b. Kupujúci pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke, ktorú je povinný uskutočniť bezodkladne po prevzatí Tovarů, alebo
- c. sa vady mohli zistiť neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do dvoch rokov od doby dodania Tovarů. Pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka, platí namiesto tejto lehoty záručná doba.

V Bratislave, 1.9.2021