



...Váš kľúčový partner

## Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok firmy H&B Slovakia s.r.o.

### 1. Úvodné ustanovenia

Pre účely riadnej informovanosti zákazníkov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia ich nárokov zo zodpovednosti za vady výrobkov, tovarov alebo služieb, ako aj pre zabezpečenie jednotného a rýchleho postupu pri vybavovaní reklamácií väd výrobkov, tovarov a služieb, vydáva spoločnosť HB Slovakia s.r.o. v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z., o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v platnom znení, tento reklamačný poriadok, platný pre všetky prevádzky H&B Slovakia s.r.o. a aj pre e-shop H&B Slovakia s.r.o. na celom území Slovenskej republiky.

Predávajúci nezodpovedá za vady v týchto prípadoch:

- ak je vada na veci v dobe prevzatia a s ohľadom na túto vadu je dohodnutá zľava z predajnej ceny
- ak ide o používaný tovar a nedostatok zodpovedá miere používania alebo zodpovedá opotrebeniu, ktoré existovalo už pri prevzatí tovaru kupujúcim
- chyba vznikla na veci opotrebením spôsobeným obvyklým používaním, alebo vyplýva z povahy veci (napr. uplynutím životnosti)
- je spôsobená kupujúcim a vznikla neodbornou inštaláciou, nesprávnym používaním, skladovaním, nesprávnou údržbou, zásahom kupujúceho alebo mechanickým poškodením
- vznikla v dôsledku vonkajšej udalosti mimo vplyvu predávajúceho (živelné pohromy, atď.).

### 2. Uplatnenie reklamácie

Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho v ktorejkoľvek jeho prevádzke, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, prípadne aj v jeho sídle alebo mieste podnikania. Predávajúci zabezpečuje prítomnosť pracovníka povereného prijímať reklamácie počas celej prevádzkovej doby.

Kupujúci je povinný preukázať, že mu náleží právo uplatniť reklamáciu, najmä doložiť dátum nákupu, a to buď predložením predajného dokladu, potvrdením o povinnostiach predávajúceho zo závadného plnenia záručného listu, príp. iným vierohodným spôsobom. Kupujúci nie je oprávnený uplatniť reklamáciu na vadu, na ktorú bolo upozornené už v minulosti, ak na ňu bola poskytnutá primeraná zľava z kúpnej ceny. Ak by uplatnenie reklamačného práva malo spotrebiteľovi spôsobiť výrazné obtiaže, najmä preto, že vec nie je možné dopraviť na miesto uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo ide o tovar, ktorý je zmontovaný alebo je súčasťou nehnuteľnosti, posúdi predávajúci vadu po dohode s kupujúcim buď na mieste, alebo iným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť.

### 3. Lehota na uplatnenie práva



*...Váš kľúčový partner*

Kupujúci môže svoje právo zo závadného plnenia uplatniť v lehote 24 mesiacov od prevzatia tovaru. U použitého tovaru je možné skrátiť túto lehotu na 12 a menej mesiacov, takéto skrátenie lehoty vyznačí predávajúci v potvrdení o povinnostiach zo závadného plnenia alebo na predajnom doklade. Po uplynutí lehoty nie je možné reklamačné právo u predávajúceho uplatniť, iba ak by sa zmluvné strany dohodli inak, alebo predávajúci alebo výrobca poskytne špeciálnu záruku na akosť nad rámec jeho zákonných povinností. Kupujúci svoje práva zo závadného plnenia uplatní bez zbytočného odkladu potom čo zistí, že na tovare je vada. Predávajúci nezodpovedá za zväčšenie rozsahu poškodenia, ak kupujúci tovar používa, hoci o vade vie. Ak uplatní kupujúci voči predávajúcemu vadu oprávnené, nebeží lehota na uplatnenie práv zo závadného plnenia počas doby, cez ktorú je tovar v oprave a kupujúci ho nemôže užívať.

Kupujúci berie na vedomie, že v prípade výmeny tovaru v rámci vybavenia reklamácie nebeží nová lehota na uplatnenie práv zo závadného plnenia. Lehota skončí 24 mesiacov od prvého zakúpenia pôvodného tovaru. Výmenou teda ide o pokračovanie pôvodnej lehoty na uplatnenie práv zo závadného tovaru.

Lehotu k uplatneniu práv zo závad nejde považovať za stanovenie životnosti tovaru, tá sa líši s ohľadom na vlastnosti výrobku, mieru a úroveň predpísanej údržby a správnosť a intenzitu užívania alebo dohodu medzi kupujúcim a predávajúcim.

#### **4. Vybavenie reklamácie**

Predávajúci je povinný o reklamácií rozhodnúť (o prijatí alebo neprijatí) ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu písomné potvrdenie – Reklamačný protokol, v ktorom uvedie dátum a miesto uplatnenia reklamácie, charakteristiku vytýkanej vady a spôsob akým bude kupujúci informovaný o jej vybavení (telefonicky alebo e-mailom). Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. V prípade, že je potrebné oprávnené reklamovaný tovar (vid'. čl. 7) k odstráneniu vady výrobcom zaslať tovar do zahraničia, kupujúci berie na vedomie, že lehota sa predlžuje na 60 dní (táto doba sa môže meniť v dôsledku vonkajších okolností – uzatvorenie hraníc, problémy na strane kuriéra a pod.). Márne uplynutie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy. Spôsob vybavenia reklamácie a dobu jej trvania je predávajúci povinný kupujúcemu písomne (e-mailom) potvrdiť. Kupujúci je povinný si prevziať reklamovaný tovar do 30 dní odo dňa, kedy mala byť reklamácia najneskôr vybavená, po tejto dobe je predávajúci oprávnený účtovať si primerané skladné, alebo tovar svojpomocne predať na účet kupujúceho. O tomto postupe musí predávajúci kupujúceho vopred upozorniť.

#### **5. Kvalita pri prevzatí**

Predávajúci prehlasuje, že tovar predáva kupujúcemu v súlade s ustanoveniami platného obchodného zákonníka, teda:

- tovar má vlastnosti, na ktorých sa kupujúci s predávajúcim dohodli, a ak takáto dohoda chýba, má také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popísal alebo ktoré kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru,
- tovar sa hodí k účelu, ktorý na jeho použitie uvádza predávajúci alebo na ktorý sa vec tohto typu obyčajne používa,



*...Váš kľúčový partner*

- tovar je vec v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a
- tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

V prípade, ak tovar pri prevzatí kupujúcim nezodpovedá vyššie uvedeným požiadavkám, má kupujúci právo na dodanie nového tovaru bez väd, ak to nie je vzhľadom k povahe veci neprimerané. Ak sa vada týka len časti veci, môže kupujúci požadovať len výmenu tejto časti; ak to nie je možné, môže odstúpiť od zmluvy a požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške. Ak je to však vzhľadom k povahe vady neúmerné, najmä ak je možné vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady.

Ak neodstúpi kupujúci od zmluvy alebo neuplatní právo na dodanie nového tovaru bez väd, na výmenu jeho súčasti alebo opravu, môže požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Kupujúci má právo na primeranú zľavu aj v prípade, ak mu predávajúci nemôže dodať nový tovar bez väd, vymeniť jeho súčasť alebo tovar opraviť, ako aj v prípade, že predávajúci nezjedná nápravu v primeranej dobe alebo ak by zjednanie nápravy spotrebiteľovi spôsobilo výrazné komplikácie.

## **6. Zodpovednosť predávajúceho za vadu, ktorá je podstatným a nepodstatným porušením zmluvy**

Zodpovednosť predávajúceho za vady, ktoré sú podstatným alebo nepodstatným porušením zmluvy, sa použije na vady tovaru vzniknuté v dobe 24 mesiacov od prevzatia, a to pre vady, u ktorých sa neuplatní zodpovednosť za kvalitu pri prevzatí podľa čl. 5. Vada je považovaná za podstatné porušenie zmluvy v prípade, ak by kupujúci zmluvu neuzavrel v prípade, že by vadu pri uzatváraní zmluvy predvídal, v ostatných prípadoch ide o vadu, ktorá nie je podstatným porušením zmluvy. Aj je vada podstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo na dodanie novej veci, opravu, primeranú zľavu alebo na odstúpenie od zmluvy (s právom na vrátenie kúpnej ceny v plnej výške). Ak je vada nepodstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo na odstránenie vady alebo primeranú zľavu.

## **7. Reklamačné náklady a riešenie sporov**

Ak je reklamácia uznaná za oprávnenú, má kupujúci právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením svojho práva. V prípade, že predávajúci reklamáciu zamietne ako neoprávnenú, môže sa kupujúci, alebo po dohode s predávajúcim obidve strany, obrátiť na súdneho znalca z oblasti a vyžiadať si vypracovanie nezávislého odborného posúdenia vady. Náklady na súdneho znalca nesie v prípade potvrdenia oprávnenosti reklamácie predávajúci, v opačnom prípade kupujúci. Ak nepríde k dohode medzi kupujúcim a predávajúcim, môže sa kupujúci obrátiť na existujúce systémy mimosúdnych riešení spotrebiteľských sporov, prípadne na príslušný súd.

## **8. Zmluvná záruka za kvalitu**

V prípade poskytnutia záruky na kvalitu predávajúcim nad rámec svojich zákonných povinností, jej uplatnenie sa riadi týmto reklamačným poriadkom, ak potvrdenie o povinnostiach predávajúceho zo závadného plnenia (záručný list) alebo zmluvy nestanoví inak.



...Váš kľúčový partner

## 9. Uplatnenie reklamácie pre tovar zakúpený v e-shope

Týmto reklamačným poriadkom sa riadi aj uplatňovanie práva zo závadného plnenia u tovaru zakúpeného v e-shope. Na tovar zakúpený v e-shope sa vzťahuje rovnaká záruka (štandardne 24 mesiacov od prevzatia tovaru) a rovnaké reklamačné podmienky, ako na tovar zakúpený iným spôsobom. V prípade, že kupujúci zistí na tovare zakúpenom v e-shope vadu, kontaktuje predávajúceho písomne s uvedením typu výrobku, čísla predajného dokladu a popisu vady. K tomuto účelu môže využiť Formulár na uplatnenie reklamácie dostupný na stránkach e-shopu. Predávajúci informuje kupujúceho do dvoch dní o ďalšom postupe. Ak kupujúci posielal tovar prostredníctvom prepravnej spoločnosti, zodpovedá za riadne zabalenie tovaru do pôvodného obalu alebo do iného vyhovujúceho prepravného obalu. Za prípadné poškodenie tovaru počas prepravy nenesie predávajúci zodpovednosť. V prípade uznanej reklamácie hradí náklady na dopravu tovaru zaslaného na reklamáciu predávajúci, v prípade zamietnutej reklamácie kupujúci. Práva zo závadného plnenia u tovaru zakúpeného v e-shope môže kupujúci uplatniť aj u predávajúceho na adrese jeho prevádzky, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, prípadne i v sídle alebo mieste podnikania (vid' čl. 2).

## 10. Uplatnenie reklamácie tovaru zakúpeného veľkoobchodne

Týmto reklamačným poriadkom sa riadi aj uplatňovanie práva zo závadného plnenia u tovaru zakúpeného odberateľom vo veľkoobchodnom režime. Záručná doba je v tomto prípade 12 mesiacov od dátumu zakúpenia tovaru.

...

Skupina H&B Holding ČR a SR

Tento reklamačný poriadok de účinný od 20.8.2021.

Na stiahnutie:

maloobchod: <https://www.kluvecentrum.sk/jak-vcracet-a-reklamovat-zbozi/>

veľkoobchod: <https://www.hbgroup.sk/jak-nakupovat>