

## Reklamačný poriadok

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť I.P.R.KAMENĽ, s.r.o., so sídlom: Ivana Bukovčana 30, 841 08 Bratislava, IČO: 36 753 751, IČ DPH: SK2022353036 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka číslo 45111/B (ďalej len „**Dodávateľ**“) týmto reklamačným poriadkom v zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa riadne informuje zákazníkov (ďalej len „**Zákazník**“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady, o vykonaní záručných opráv, vrátane údajov o tom, kde môže Zákazník reklamáciu uplatniť.
- 1.2 Tento reklamačný poriadok je vydaný v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**OZ**“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v (ďalej len „**ZOS**“), ako aj v súlade s ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok je v zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 ZOS umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom Zákazníkovi v prevádzkárňach Dodávateľa a na internetovej stránke Dodávateľa.
- 1.4 Za Zákazníka sa na účely tohto reklamačného poriadku považuje fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy uzatvorenej s Dodávateľom nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 1.5 Za Tovar sa na účely tohto reklamačného poriadku považujú výrobky ponúkané Dodávateľom na predaj na internetovej stránke <http://iprkamen.sk> (ďalej iba „**E-shop**“), v prevádzkárňach Dodávateľa a diela zhotovené na základe Zmluvy o dielo uzatvorenej medzi Zákazníkom a Dodávateľom.

### 2. Zodpovednosť za vady

- 2.1 Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí Zákazníkom a za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba na tovar je v dĺžke trvania 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru Zákazníkom.
- 2.2 Pri tovare, predávanom za nižšiu cenu Dodávateľ nezodpovedá za vady na tovare, pre ktorú bola dohodnutá nižšia cena.
- 2.3 Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Zákazník po vybavení reklamácie bol povinný vec prevziať.
- 2.4 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 2.5 Zákazník je povinný skontrolovať tovar pri prevzatí a v prípade, ak Zákazník zistí, že tovar má vady, je povinný vady uviesť v preberacom protokole. Pri kúpe tovaru cez E-shop a v prevádzkárňach dodávateľa je Zákazník povinný oznámiť vady Dodávateľovi písomne doporučeným listom. Po prevzatí tovaru Dodávateľ zodpovedá za skryté vady, ktoré sa na tovare vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
- 2.6 Zákazník nemá právo uplatniť záruku za vady, o ktorých bol Dodávateľom v dobe pred prechodom vlastníckeho práva k tovaru z Dodávateľa na Zákazníka upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých prišlo k prechodu vlastníckeho práva, musel vedieť.

- 2.7 Dodávateľ nezodpovedá za vady tovaru, vzniknuté používaním tovaru spôsobom, ktorý je v rozpore s povahou alebo účelom tovaru, v rozpore s pokynmi Dodávateľa, za vady tovaru, vzniknuté zanedbanou údržbou a starostlivosťou o tovar, za vady tovaru vzniknuté mechanickým poškodením, vyššou mocou, meteorologickými vplyvmi a za vady tovaru, spôsobené zásahom neoprávnenej, tretej osoby.

### 3. Spôsob uplatnenia reklamácie

- 3.1 Zákazník si uplatňuje právo zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba v prevádzkarni Dodávateľa počas otváracích hodín prevádzkarne.
- 3.2 Zákazník je povinný pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba predložiť Dodávateľovi účtovný doklad, preukazujúci nadobudnutie vlastníckeho práva k tovaru od Dodávateľa (pokladničný doklad, faktúra, preberací protokol) a uviesť svoje kontaktné údaje (doručovací adresu, e-mailovú adresu, telefónne číslo). Zákazník je povinný presne a nezameniteľne opísať reklamovanú vadu, alebo vadu inak zdokumentovať, a uviesť dôvody reklamácie. Zákazník je povinný tovar odovzdať (sprístupniť, ak odovzdanie nie je možné) Dodávateľovi na účel reklamácie čistý a kompletný.
- 3.3 Dodávateľ vydá Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru v písomnej forme zvolenej Dodávateľom (elektronická alebo listinná podoba), v ktorom je povinný presne označiť reklamované vady tovaru a poučiť Zákazníka o jeho právach. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Dodávateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Zákazníkovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

### 4. Spôsob vybavenia reklamácie

- 4.1 Dodávateľ je povinný poučiť Zákazníka o jeho právach a povinnostiach súvisiacich s reklamáciou tovaru. Dodávateľ je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania.
- 4.2 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie Dodávateľ reklamáciu vybaví do 30 dní odo dňa prijatia riadne uplatnenej reklamácie. Po márnom uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má Zákazník právo na výmenu tovaru alebo od zmluvy odstúpiť.
- 4.3 Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.4 Ak Zákazník reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov záručnej doby, Dodávateľ môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Dodávateľ od Zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborných posúdením. Dodávateľ je povinný poskytnúť Zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 4.5 Ak Zákazník reklamáciu tovaru uplatnil po prvých 12 mesiacoch záručnej doby a Dodávateľ reklamáciu zamietol, Dodávateľ je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Zákazník 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 Dodávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Dodávateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Dodávateľ je povinný uhradiť na základe písomnej výzvy Zákazníka doručenej Dodávateľovi 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.

- 4.6 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Zákazník právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Dodávateľ. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 4.7 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, Zákazník má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy. Zákazník má právo na výmenu tovaru, alebo právo na odstúpenie od zmluvy aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale opätovné vyskytnutie sa tej istej vady bráni Zákazníkovi v riadnom užívaní tovaru.
- 4.8 Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 4.9 Dodávateľ si vyhradzuje právo nahradit' vadný tovar iným obdobným tovarom s porovnateľnými technickými parametrami.
- 4.10 Akékoľvek prepravné náklady súvisiace s uplatnením reklamácie u Dodávateľa znáša Zákazník. V prípade opodstatnenej reklamácie znáša náklady s prepravou opraveného tovaru Dodávateľ.
- 4.11 Náklady súvisiace s opravou reklamovaného tovaru po uplynutí záručnej doby znáša v celom rozsahu Zákazník.

## **5. Záverečné ustanovenia**

- 5.1 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 05.04.2016. Dodávateľ si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku.

V Bratislave, dňa 05.05.2016