

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Článok

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník v platnom znení, a zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „tovar“) predávaný predávajúcim, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“). Reklamačný poriadok upravuje práva, povinnosti a postup predávajúceho a kupujúceho v rámci reklamačného konania.
2. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť Kjellberg Trading s.r.o., IČO: 46 206 663, so sídlom Na Bystričku 39, 036 01 Martin a obchodnou prevádzkou Jána Bottu 1, 080 01 Prešov a „kupujúci“ je subjekt, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru (ďalej len „kúpna zmluva“).
3. **Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zmluvné vzťahy s kupujúcim, ktorý v rámci zmluvného vzťahu s predávajúcim nemá postavenie spotrebiteľa.**
4. **Tento reklamačný poriadok sa uplatní len v prípade, ak bola uzavretá kúpna zmluva medzi predávajúcim na strane jednej a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom na strane druhej** (ďalej len ako „kupujúci“ alebo „spotrebiteľ“).
5. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy uzatvorenej s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti, ani v rámci svojho zamestnania alebo povolania.

2. Článok

Osoba oprávnená podať reklamáciu

Reklamáciu je oprávnený podať každý kupujúci, ktorý kúpil od predávajúceho tovar, t.j. osoba, ktorá s predávajúcim uzatvorila kúpnu zmluvu. Uplatnenie reklamácie neoprávnenou osobou má za následok odmietnutie reklamácie.

3. Článok

Záručné podmienky

1. Ak tovar pri jeho dodaní kupujúcemu vykazuje zjavné vady, t.j. najmä ak je tovar kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je kupujúci oprávnený odmietnuť takýto tovar prevziať. V takomto prípade zostáva zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. V prípade, kedy je tovar kupujúcemu odovzdávaný osobne, je kupujúci povinný tovar pri prevzatí dôkladne prezrieť. Osobným prevzatím tovaru v obchodnej prevádzke predávajúceho, resp. na inom dohodnutom mieste od obchodného zástupcu predávajúceho sa tovar považuje za dodaný bez väd pri prevzatí tovaru.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe.

3. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru (záruka) sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené mechanickým poškodením tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu. Záruka a právo na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, neodbornej manipulácie s tovarom alebo akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Oprávnenou osobou podľa predchádzajúcej vety je osoba určená predávajúcim v záručnom liste alebo inom doklade.
4. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru sa tiež nevzťahuje na vady spôsobené v dôsledku vyššej moci, najmä požiarov, živelných pohrôm, havárií, krízových situácií, teroristických útokov, vojny, štrajkov (zamestnancov tretích strán), nepokojov, výpadkov elektrickej energie, výpadkov internetovej siete a internetového pripojenia alebo z iných dôvodov vylučujúcich zodpovednosť podľa Zákona alebo ostatných právnych predpisov Slovenskej republiky.
5. V prípadoch podľa odsekov 3. a 4. tohto článku je Predávajúci oprávnený reklamáciu ako neoprávnenú zamietnuť.

4. Článok

Miesto podania a náležitosti reklamácie

1. Kupujúci je oprávnený podať reklamáciu v ktorejkoľvek obchodnej prevádzke predávajúceho alebo na adrese sídla predávajúceho, a to jednak osobne alebo zaslaním poštou na príslušnú adresu prevádzky alebo sídla predávajúceho. Kupujúci je v prípade, ak vyžaduje vybavenie reklamácie opravou tovaru a súčasne je pre účely záručných opráv v záručnom liste k tovaru určený iný subjekt (servisné stredisko) ako predávajúci, oprávnený uplatniť reklamáciu u tohto subjektu, uvedeného v záručnom liste. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predávajúceho, zaistí záručnú opravu predávajúci a reklamácia sa uplatňuje priamo u predávajúceho.
2. Reklamácia musí byť dostatočne určitá, najmä musí obsahovať nasledovné náležitosti:
 - identifikáciu spotrebiteľa, uplatňujúceho reklamáciu (zákaznícke číslo, ak mu bolo pridelené alebo úplné meno a priezvisko), kontaktné údaje, na ktorých bude kupujúci o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomený,
 - doklad o zakúpení tovaru od predávajúceho, ktorým je buď záručný list, faktúra alebo pokladničný doklad,
 - reklamovaný tovar, ktorý musí byť kompletný, t.j. vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva, potrebného k riadnemu použitiu reklamovaného tovaru,
 - opis reklamovanej vady (nedostatku) tovaru spolu s prípadnou dokumentáciou preukazujúcou kupujúcim uvádzané skutočnosti.

3. V prípade ak reklamácia nemá všetky potrebné obsahové náležitosti, vyzve predávajúci kupujúceho na ich doplnenie. Predávajúci je oprávnený vyzvať kupujúceho na predloženie potrebných dokladov, ktoré sú pre riadne vybavenie reklamácie potrebné. Ak kupujúci, na základe výzvy predávajúceho reklamáciu nedoplní najneskôr do 30 dní odo dňa kedy bol na doplnenie vyzvaný, je predávajúci oprávnený reklamačné konanie bez vybavenia zastaviť, o čom bezodkladne upovedomí kupujúceho, prípadne, ak je to možné vybaví reklamáciu na základe informácií a dokladov, ktoré má od kupujúceho k dispozícii.
4. Lehota na vybavenie reklamácie podľa článku 5. tohto reklamačného poriadku začína plynúť až podaním úplnej reklamácie, t.j. v prípade neúplnej reklamácie až po predložení a doplnení všetkých potrebných údajov a dokladov, vyžiadanych predávajúcim.
5. V prípade, kedy je reklamovaný tovar doručený predávajúcemu poštou alebo kuriérom, predávajúci, resp. ním poverená zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku (jej neporušenosť), úplnosť reklamácie podľa ods. 2. tohto článku. Ak je reklamácia kompletná, za dátum uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia zásielky s reklamovaným tovarom od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
6. V prípadoch, kedy je tovar potrebné zaslať predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná kupujúci tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni pred stratou, poškodením alebo zničením počas prepravy, a ktorý vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru a označí zásielku príslušnými symbolmi. Predávajúci nezodpovedá za stratu, poškodenie alebo zničenie ani za takto vzniknuté vady tovaru počas jeho prepravy. Predávajúci odporúča zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

5. Článok

Lehoty na uplatnenie a vybavenie reklamácie

1. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne po zistení vady.
2. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť v záručnej dobe, ktorá sa riadi príslušnými ustanoveniami Zákona, a teda je 24 (slovom: dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, ak Zákon alebo iný príslušný právny predpis Slovenskej republiky neustanovuje inú dĺžku záručnej doby. Predávajúci je oprávnený určiť pre konkrétny tovar aj dlhšiu záručnú dobu, a to jej vyznačením v záručnom liste. Záručná doba neplynie počas vybavovania reklamácie alebo počas vykonávania odborného posúdenia tovaru v zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. v platnom znení. Neuplatnenie reklamácie v záručnej dobe má za následok odmietnutie reklamácie.
3. Predávajúci kupujúcemu vystaví potvrdenie prijatí reklamácie s uvedením označenia reklamovaných vád, a to rovnakým spôsobom (formou), akým kupujúci reklamáciu uplatnil, prípadne spôsobom, na ktorom sa kupujúci a predávajúci dohodli. Ak je reklamácia uplatnená prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci upovedomí kupujúceho o prijatí reklamácie ihneď; ak nie je možné

potvrdenie doručiť ihneď, predávajúci ho doručí kupujúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Predávajúci nemusí potvrdenie o prijatí reklamácie doručovať v prípade, ak má kupujúci možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

4. Predávajúci alebo ním určený zamestnanec po obdržaní reklamácie poučí kupujúceho o jeho právach podľa platných právnych predpisov, a to:
5. *Odstrániteľnú vadu* má spotrebiteľ právo žiadať riešiť buď bezplatným, riadnym a včasným odstránením vady (opravou) tovaru alebo výmenou vadného tovaru, resp. ak sa vada týka len časti tovaru, tak výmeny tejto vadnej časti za bezvadnú. Výmenu tovaru, resp. časti podľa predchádzajúcej vety môže kupujúci požadovať ak výmenou nevzniknú predávajúcemu neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Posúdenie primeranosti nákladov je v kompetencii predávajúceho. Predávajúci môže vždy namiesto kupujúcim požadovaného odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tieto isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však súčasne kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

Ak ide o vadu, ktorú síce nemožno odstrániť, avšak ktorá nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

6. Ak kupujúci žiada opravu tovaru, môže vykonanie záručnej opravy vyžadovať v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k tovaru, ktorú predávajúci spolu s tovarom kupujúcemu odovzdal, prípadne ich oznámi predávajúci na požiadanie kupujúcemu prostredníctvom e-mailu, telefonicky alebo poštou.
7. V prípade akejkolvek reklamácie informuje kupujúci predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne kupujúcemu vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru servisným technikom predávajúceho a opravu/ odstránenie vady tovaru priamo na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u kupujúceho. Ak kupujúci s takýmto postupom bez vážneho dôvodu nesúhlasí bude tovar dopravený do servisného strediska alebo k predávajúcemu na náklady a zodpovednosť kupujúceho. Ak tento postup (odstránenie vady na mieste u kupujúceho) nie je možný zašle kupujúci tovar predávajúcemu alebo do servisného strediska.
8. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje určí predávajúci spôsob vybavenia reklamácie, pokiaľ je to možné ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 (slovom: troch) pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 (slovom: tridsiatich) dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa prijatia úplnej reklamácie v súlade s článkom 4. tohto reklamačného poriadku.

V tejto lehote zároveň oznámi kupujúcemu výsledok vybavenia reklamácie. Ak reklamácia nie je vybavená včas v lehote podľa tohto odseku, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť.

9. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy v prípadoch ustanovených Zákonom. Odstúpenie je účinné okamihom doručenia odstúpenia od zmluvy predávajúcemu, ak sú splnené všetky Zákonom stanovené podmienky. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší a zmluvné strany sú si povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.
10. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci spolu s novým tovarom doklad o výmene tovaru za nový, s uvedením označenia nového tovaru. Prípadné ďalšie reklamácie tohto vymeneného tovaru sa uplatňujú na základe dokladov vzťahujúcich sa k pôvodnému tovaru a súčasne tohto reklamačného dokladu o výmene tovaru za nový. V prípade výmeny tovaru za nový, resp. v prípade výmeny časti tovaru, začína bežať záručná doba k novému tovaru, resp. k novej časti tovaru odo dňa jeho prevzatia kupujúcim.
11. Predávajúci o výsledku vybavenia reklamácie upovedomí kupujúceho rovnakým spôsobom, akým bola reklamácia uplatnená, prípadne spôsobom, na ktorom sa predávajúci s kupujúcim dohodli (prostredníctvom elektronickej pošty (emailom), doporučenou poštou alebo osobne v obchodnej prevádzke predávajúceho) a zároveň kupujúcemu doručí písomný doklad o vybavení reklamácie (reklamačný protokol), a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
12. V prípade ak je reklamácia vybavovaná záručnou opravou v servisnom stredisku, môže byť kupujúci o vybavení reklamácie informovaný priamo servisným strediskom, a to spôsobom podľa predchádzajúceho odseku.
13. Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u kupujúceho je potrebné, aby bol o tejto návšteve a vykonaných úkonoch vyhotovený protokol o všetkých zistených poruchách (vadách) a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu sa na návštevu servisného technika u kupujúceho neprihliada.
14. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, náklady tohto posúdenia znáša predávajúci. V prípade zamietnutia reklamácie podľa tohto odseku, predávajúci poskytne kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie v lehote 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
15. Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy avšak v záručnej dobe a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. V tomto prípade je kupujúci oprávnený tejto určenej osobe zaslať tovar na odborné posúdenie, ktorého náklady znáša predávajúci. Ak z výsledkov takéhoto odborného posúdenia vyplynie existencia reklamovanej vady, môže kupujúci reklamáciu uplatniť znova, pričom takto znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

16. Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) opravou/ odstránením vady a odovzdaním opraveného tovaru kupujúcemu,
 - b) výmenou tovaru alebo jeho časti,
 - c) poskytnutím primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - d) vrátením kúpnej ceny tovaru (v prípade zrušenia kúpnej zmluvy),
 - e) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
17. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Predávajúci, týmto nie je dotknutý nárok Predávajúceho na náhradu škody, ktorá mu bola spôsobená uplatnením neoprávnenej reklamácie. V prípade neoprávnenej a neodôvodnenej reklamácie je predávajúci oprávnený požadovať od kupujúceho úhradu odôvodnených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s prešetrovaním takejto reklamácie.
18. Všetky záručné opravy vykonané na základe oprávnenej reklamácie sú pre kupujúceho bezplatné.
19. Uplatnenie reklamácie kupujúcim nezbavuje kupujúceho povinnosti riadne plniť svoje záväzky voči predávajúcemu po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia kupujúceho oprávnená.
20. Ak kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený podať, najneskôr do 30 dní odo dňa kedy mu bolo doručené vybavenie pôvodnej reklamácie, opakovanú reklamáciu. Pre vybavenie opakovanej reklamácie platia rovnaké lehoty a postupy ako pri vybavovaní prvej reklamácie. Podanie opakovanej reklamácie nemá odkladný účinok. Predávajúci je oprávnený opakovanú reklamáciu, v ktorej kupujúci neuvádza žiadne nové, vo veci relevantné skutočnosti odmietnuť. O odmietnutí opakovanej reklamácie predávajúci kupujúceho bez zbytočného odkladu upovedomí a to rovnakým spôsobom (formou) akou kupujúci opakovanú reklamáciu uplatnil.
21. Ak kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie je oprávnený obrátiť sa s riešením svojich požiadaviek a pripomienok na príslušný súd alebo Slovenskú obchodnú inšpekciu ktorá vykonáva dohľad nad činnosťou predávajúceho.
22. V súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov má kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke mhsr.sk), ak predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Možnosť kupujúceho obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá.

6. Článok

Odmietnutie reklamácie

Predávajúci je oprávnený odmietnuť reklamáciu bez jej vybavenia v prípade ak:

- bola reklamácia podaná osobou, ktorá na jej podanie nebola oprávnená v súlade s článkom 2. tohto reklamačného poriadku,
- reklamácia nebola podaná v lehote podľa článku 5. reklamačného poriadku,
- reklamácia je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo je v rozpore s dobrými mravmi,
- sa jedná o opakovanú reklamáciu, ktorá už raz bola zamietnutá ako neoprávnená, ak súčasne kupujúci neuvádza žiadne nové skutočnosti k tej istej vade tovaru,
- vo veci, ktorá je predmetom reklamácie už bolo právoplatne rozhodnuté súdom alebo iným príslušným orgánom, (predávajúci však kupujúcemu uvedie výsledok takéhoto rozhodnutia).

O odmietnutí reklamácie predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho a to rovnakým spôsobom (formou) akou kupujúci reklamáciu uplatnil.

7. Článok

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok v aktuálnom znení je zverejnený v obchodnej prevádzke predávajúceho na viditeľnom mieste a súčasne internetovej stránke predávajúceho www.kjellberg-trading.com.
2. Akékoľvek záležitosti neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia Zákonom a ostatnými príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky upravujúcimi práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady dodaného tovaru alebo služby.
3. Predávajúci je oprávnený v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Každú zmenu reklamačného poriadku zverejní predávajúci vo svojich obchodných prevádzkach a na svojej internetovej stránke.
4. Reklamačné konanie sa vždy riadi právnymi predpismi a znením reklamačného poriadku platného a účinného v čase uplatnenia reklamácie spotrebiteľom.
5. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom **01.01.2018** a v celom rozsahu nahrádza pôvodný Reklamačný poriadok účinný od 07.10.2014.

Zverejnené dňa 13.12.2017

Kjellberg Trading s.r.o.

René-Burkhard Zittlau, konateľ