

# REKLAMAČNÝ PORIADOK BAUHAUS

## 1. Všeobecné ustanovenia

Spoločnosť BAUHAUS vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorým informuje kupujúcich o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru a služieb (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, informácie ohľadne možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov a o vykonávaní záručných opráv. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim resp. uzavretím zmluvy o dielo, ak kúpa tovaru zahŕňa aj montáž, medzi predávajúcim a kupujúcim prístupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku.

Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

## 2. Zodpovednosť za vady

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí v záručnej dobe.

Kupujúci je oprávnený predávať tovar pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak bude kupujúci neskôr reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávaného tovaru.

Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď bol kupujúci po skončení opravy oprávnený tovar prevziať, sa nepočíta do záručnej doby. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.

Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami slovenského právneho poriadku, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie tovaru nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.

## 3. Vylúčenie/obmedzenie zodpovednosti

Záruka sa vzťahuje na poruchy funkčnosti tovaru spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje na vady tovaru, ktoré po ich prevzatí boli spôsobené:

- (i) prirodzeným opotrebením;
- (ii) nedodržaním zásad používania (nesprávnou obsluhou a údržbou v rozpore s návodom na obsluhu);
- (iii) mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného poškodenia (pádmi, cudzím predmetom a pod.);
- (iv) neodborným elektrickým zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja;
- (v) prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom (pretaktovanie a pod.); alebo
- (vi) prírodnými živlami.

Kupujúci súčasne nie je oprávnený reklamovať vady, na ktoré bol pri uzatváraní kúpnej zmluvy výslovne upozornený a v prípade kúpy už použitého tovaru, platí záručná doba 12 mesiacov.

Práva z vad tovaru zaniknú, ak neboli uplatnené v zákonných lehotách.

## 4. Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia) - miesto, lehoty a spôsob

Záruka za akosť poskytnutá spoločnosťou BAUHAUS platí na celom území Slovenskej republiky a môže byť uplatnená v ktorejkoľvek prevádzke maloobchodnej siete BAUHAUS za predpokladu, že zákazník predloží príslušný tovar a pokladničný doklad o jeho zaplatení. Bez týchto dokladov nebude vec prijatá na reklamáciu. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z vad, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho reklamačný protokol, v ktorom kupujúci uvedie požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.

Spoločnosť BAUHAUS resp. ním poverený pracovník rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď na mieste, v zložitejších prípadoch v lehote primeranej vzhľadom k povahe vady a prípadnej potreby odborného posúdenia vady (vrátane posúdenia zo strany tretích osôb) najneskôr však do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že tovar má vadu, ktorá je neodstrániteľná a ktorá bráni tomu, aby tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu ak ide sice o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovný výskyt tej istej vady ani po tretej oprave tovar riadne užívať.

Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

Ak je vada neodstrániteľná a kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Uplatnený nárok však kupujúci nemôže jednostranne (bez súhlasu predávajúceho) meniť.

Ustanovenia tohto bodu 4 sa nevzťahujú na kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľmi (t. j. na podnikateľov, ktorí tovar nakupujú v súvislosti so svojou podnikateľskou činnosťou) a ktorých práva sú upravené v príslušných ustanoveniach zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov.

## 5. Prevzatie tovaru – vybavenie reklamácie

Predávajúci oznámi vybavenie reklamácie zákazníkovi písomne na adresu, emailom alebo telefonicky na telefónne číslo uvedené zákazníkom v Reklamačnom formulári. Zákazník je povinný vyzdvihnúť si tovar, ktorý bol odovzdaný na opravu/reklamáciu predávajúcemu, do 30 dní od oznámenia predávajúceho o vybavení reklamácie. Ak sa predávajúcemu nepodari zákazníka kontaktovať z dôvodov na strane zákazníka (nepreberanie pošty, nereagovanie na telefonáty a pod.), platí, že je tovar pripravený k vyzdvihnutiu 30. deň nasledujúci po uplatnení reklamácie (bez ohľadu na to, či bola reklamácia uznaná alebo zamietnutá).

Pokiaľ si zákazník tovar vyzdvihne do 30 dní odo dňa, keď je pripravený na vyzdvihnutie je predávajúci oprávnený po zákazníkovi požadovať úhradu poplatku za uskladnenie tovaru vo výške 10 EUR za každý začatý deň omeškania zákazníka s vyzdvihnutím tovaru. V prípade, že kupujúci neprevezme reklamovaný tovar v lehote 6 mesiacov odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovaný tovar vznikla, má predávajúci právo tovar predať. Ak predávajúci pozná adresu kupujúceho je povinný ho vopred o zamýšľanom predaji informovať. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutého tovaru, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja po odpočítaní nákladov za uskladnenie a ostatných pohľadávok voči kupujúcemu. Ak výška poplatku presiahne cenu tovaru, je predávajúci oprávnený tovar si bez ďalšieho ponechať, pričom v takom prípade zanikne povinnosť zákazníka hradiť poplatok za uskladnenie tovaru a zároveň zákazník nebude mať žiadne právo na vrátenie kúpnej ceny uhradenej za tovar či vydanie tovaru a kupujúci bude oprávnený s tovarom voľne nakladať.

## 6. Predĺžená záruka BAUHAUS

Na tovar, ktorý kupujúci kupuje mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti poskytuje spoločnosť BAUHAUS záruku nad zákonom stanovený rozsah, ktorej podmienky platia po uplynutí zákonnej záručnej doby (24 mesiacov) a sú uvedené v Podmienkach predĺženej záruky tvoriacich neoddeliteľnú súčasť záručného listu tovaru. V rámci tejto predĺženej záruky môže kupujúci požadovať výlučne odstránenie vady opravou tovaru a nie je oprávnený žiadať výmenu tovaru za nový alebo primeranú zľavu z ceny tovaru ani odstúpiť od kúpnej zmluvy. Ak predávajúci zistí, že vada tovaru, na ktorú sa vzťahuje predĺžená záruka nie je odstrániteľná opravou, predávajúci vystaví zákazníkovi dobropis na sumu zodpovedajúcu povahe vady. Tento dobropis je zákazník oprávnený použiť výlučne na nákup iného tovaru v BAUHAUS a nemá v žiadnom prípade právo na jeho preplatenie.

## 7. Pozáručný servis

V prípade, že zákazník požiada predávajúceho o opravu/odstránenie väd tovaru po uplynutí zákonnej záruky alebo predĺženej záruky (ak je na daný tovar poskytovaná) alebo pôjde o vadu, na ktorú sa záruka predávajúceho nevzťahuje, je predávajúci oprávnený požadovať od zákazníka zálohu na vykonanie opravy až do výšky očakávanej ceny opravy. Náklady na vykonanie opravy je zákazník povinný uhradiť najneskôr pri prevzatí tovaru, inak predávajúci nebude povinný zákazníkovi tovar vydať.

## 8. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

V prípade, ak zákazník, ktorý sa považuje za spotrebiteľa podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon“) (t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania), nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má právo sa obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka o nápravu podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 Zákona.

Na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim sú príslušné nasledujúce subjekty alternatívneho riešenia sporov: (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adresu Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29 827 99 Bratislava 27 alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>). Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu musí mať náležitosti v súlade s § 12 odsek 3 Zákona. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže zákazník využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 Zákona a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva (<http://www.mhsr.sk/informacie-pre-subjekty-alternativneho-riesenia-sporov-a-pre-zaujemcov-ktori-sa-chcu-stat-subjektom-alternativneho-riesenia-sporov/146971s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu zákazník priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

## 9. Záverečné ustanovenia

Vzťahy medzi kupujúcim a predávajúcim, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené sa riadia príslušnými ustanoveniami slovenského právneho poriadku.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení slovenského právneho poriadku (najmä zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník). Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti starého reklamačného poriadku.

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) - Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27