

REKLAMAČNÝ PORIADOK účinný od 01.07.2024

Reklamačný poriadok spoločnosti Ing. Zuzana Šauša Melcerová, so sídlom Krčméryho 15, 976 32 Badín, Slovenská republika, IČO: 46747907, zapísaná v Okresnom úrade Banská Bystrica, č. živn. reg.: 620-33944, DIČ: 1075600185

Spoločnosť Ing. Zuzana Šauša Melcerová vydáva tento reklamačný poriadok na účely stanovenia postupu pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady a vybavovaní reklamácií kupujúcich týkajúcich sa vád tovarov a služieb poskytnutých predávajúcim za odplatu v predajni pod značkou MALU WILZ (ďalej len „reklamačný poriadok“).

Tento reklamačný poriadok predávajúceho platí vo vzťahu ku kupujúcim, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady zakúpeného tovaru alebo služby musia byť vždy uplatnené v súlade s týmto reklamačným poriadkom.

Predávajúci pre účely zabezpečenia informovania kupujúceho o podmienkach uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady tovarov a služieb umožní kupujúcemu oboznámiť sa s reklamačným poriadkom na vyžiadanie v prevádzke predávajúceho MALU WILZ, ako aj na svojej webovej stránke:

Článok I

Definície pojmov

Predávajúcim sa rozumie spoločnosť Ing. Zuzana Šauša Melcerová, so sídlom Krčméryho 15, 976 32 Badín, Slovenská republika, IČO: 46747907, zapísaná v Okresnom úrade Banská Bystrica, č. živn. reg.: 620-33944, DIČ: 1075600185 (ďalej len „predávajúci“).

Kupujúcimi sa rozumejú fyzické osoby, ktoré od predávajúceho nadobudli tovary a služby za odplatu a ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov (ďalej len „kupujúci“).

Tovarmi a službami sa rozumejú tovary a služby dodané alebo poskytnuté predávajúcim v rámci predmetu jeho činnosti, v priestoroch určených na predaj tovarov a poskytovanie služieb v prospech kupujúcich (ďalej aj ako „vec“ alebo „veci“).

Priestormi predávajúceho sa rozumie sídlo predávajúceho, prevádzkarne predávajúceho alebo akékoľvek iné miesto určené predávajúcim na predaj tovarov a služieb.

Vadou sa rozumie všetko, čo znižuje možnosť využitia a upotrebenia veci, prípadne čo ju inak znehodnocuje.

Reklamáciou sa rozumie uplatňovanie práv zo zodpovednosti za vady tovarov alebo služieb kupujúcim u predávajúceho (ďalej aj ako „reklamácia“ alebo „uplatňovanie práv zo zodpovednosti za vady“).

Záručnou dobou sa rozumie doba, počas ktorej predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovary alebo služby nadobudnuté za odplatu od predávajúceho nebudú mať vady.

Zodpovednosťou za vady sa rozumie zodpovednosť predávajúceho za vady, ktoré sa na tovaroch a službách prenechaných kupujúcemu za odplatu vyskytnú v záručnej dobe.

Prostriedkami diaľkovej komunikácie sa rozumejú najmä automatické telefónne zariadenie, telefón, video tón, fax, videotex s klávesnicou alebo obrazovkou reagujúcou na dotyk a elektronická pošta. Občianskym zákonníkom sa rozumie zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

Článok II

Právo na uplatnenie si práv zo zodpovednosti za vady

1. Právo na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady prináleží každému kupujúcemu, ktorý od predávajúceho nadobudol za odplatu tovary alebo služby, ktoré v záručnej dobe vykazujú vady.
2. Právo zo zodpovednosti za vady sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená, resp. u osoby na to predávajúcim určenej. Ak je v záručnom liste uvedený podnikateľ určený na opravu, uplatní si kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
3. Kupujúci je povinný uplatniť si právo zo zodpovednosti za vady v záručnej dobe, inak právo zo zodpovednosti za vady zanikne.
4. Vadu je možné vytknúť akoukoľvek vhodnou formou, najmä písomne prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb alebo osobne v prevádzke MALU WILZ počas prevádzkovej doby, alebo emailom na adrese zuzka@malu-wilz.sk.
5. Pri uplatnení reklamácie osobne v predajni predávajúceho alebo u osoby určenej k vykonaniu opravy je kupujúci povinný predložiť doklad o zakúpení veci u predávajúceho (pokladničný doklad) alebo inak hodnoverne preukázať, že vec kúpil od predávajúceho. Na účely urýchleného vybavenia reklamácie predávajúci odporúča k reklamácií priložiť fotografie reklamovanej veci a jej väd, prípadne rozsahu poškodenia. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu všetku súčinnosť na účely vybavenia reklamácie, najmä umožniť prehliadku reklamovanej veci a zistených väd.
6. Ak kupujúci uplatní práva zo zodpovednosti za vady, poverený zamestnanec predávajúceho poučí kupujúceho o jeho právach zo zodpovednosti za vady uvedených v tomto reklamačnom poriadku a po dohode s kupujúcim určí spôsob vybavenia reklamácie. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť (napr. dlhšia dodacia lehota na dodanie náhradného dielu od dodávateľa, výrobcu a pod.). O predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie, ako aj o objektívnych dôvodoch jej predĺženia, bude predávajúci bez odkladu informovať kupujúceho.
7. Ak kupujúci uplatnil práva zo zodpovednosti za vady prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci doručí potvrdenie o vytknutí vady kupujúcemu bez zbytočného odkladu emailom alebo iným prostriedkom diaľkovej komunikácie, prostredníctvom ktorej kupujúci reklamáciu uplatnil. Predávajúci týmto informuje kupujúceho, že komunikácia v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady bude zo strany predávajúceho zabezpečená najmä prostredníctvom emailovej komunikácie na emailovú adresu kupujúceho uvedenú v kúpnej zmluve alebo na emailovú adresu uvedenú kupujúcim pri uplatnení nárokov zo zodpovednosti za vady. Kupujúci poskytne predávajúcemu za týmto účelom svoje kontaktné údaje (napr. kontaktnú adresu, email a tel. číslo). V prípade ak kupujúci nemá emailovú adresu, bude predávajúci komunikovať s kupujúcim telefonicky, čo následne potvrdí písomne poštovou zásielkou.
8. Kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť predávajúcemu, resp. osobe na to predávajúcim určenej, potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie a že musí strpieť odovzdanie alebo sprístupnenie reklamovanej veci, inak nie je možné pristúpiť k

vyriešení uplatnených práv zo zodpovednosti za vady. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.

9. Pokiaľ by uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady zakúpenej veci mohlo kupujúcemu spôsobiť značné ťažkosti, najmä preto, že vec nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o vec, ktorá je zabudovaná alebo ktorá je súčasťou nehnuteľnosti, posúdi predávajúci vadu zakúpenej veci po dohode s kupujúcim buď na mieste alebo iným spôsobom.

Článok III

Zodpovednosť za vady veci

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že predávaná vec je pri prevzatí kupujúcim bez väd.
2. Kupujúci je povinný pri používaní veci dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie veci v záručnom liste alebo návode na používanie. Kupujúci je povinný tiež užívať a ošetrovať vec v súlade s jej prirodzenou životnosťou.
3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
4. Predávajúci nezodpovedá za nasledovné vady veci:
 - o ak ide o vadu, ktorej vznik spôsobil kupujúci svojím konaním, nekonaním alebo opomenutím;
 - o ak kupujúci pred prevzatím veci o vade veci alebo opotrebení veci vedel, resp. bol na vadu alebo opotrebenie výslovne upozornený a súhlasil s kúpou veci aj s vadou alebo opotrebením (napr. pri použitých veciach, vystavených veciach), resp. kupujúcemu bola pre vadu alebo opotrebenie poskytnutá zľava z ceny veci;
 - o ak vady vznikli v dôsledku zásahu neoprávnenej a odborne nespôsobilej osoby do veci, montáže alebo jej súčastí;
 - o ak ide o vady uplatnené u predávajúceho po uplynutí záručnej doby alebo inej doby, v rámci ktorej si má vec uchovať svoje špecifické vlastnosti;
 - o ak vady veci vzniknú nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, osobitnými pravidlami a podmienkami pre používanie veci stanovenými v záručnom liste alebo v návode na použitie, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike;
 - o ak vady veci vzniknú neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním náležitej starostlivosti o vec;
 - o ak vady veci vznikli v dôsledku vyššej moci (napr. prírodné javy, záplavy, krupobitie a pod.);
 - o ak vady montáže vzniknú v dôsledku zlých podmienok vytvorených predávajúcemu pre realizáciu montáže.
5. Predávané veci sú určené na osobné použitie, ak nie je uvedené inak. Predávajúci nezodpovedá za vady veci spôsobené nadmernou záťažou, vyplývajúcou z používania veci na iné komerčné

alebo nekomerčné účely alebo na inú podnikateľskú alebo zárobkovú činnosť, resp. na iné účely ako na jeho na bežné použitie v domácnosti.

6. Záruka sa ďalej nevzťahuje na poškodenia vzniknuté na zakúpenej veci v dôsledku bežného opotrebovania, na vady spôsobené nesprávnym, nešetrným a nevhodným používaním veci, jej nesprávnym alebo nevhodným umiestnením, nevhodnou stavebnou pripravenosťou, nesprávnym skladovaním alebo dopravou, na vady alebo poškodenie spôsobené neodbornou montážou, čistením, najmä na poškodenie alebo zmeny stavu, vzhľadu čalúnenia a textilných častí nábytku spôsobené nesprávnym čistením, ako aj na iné poškodenia a vady z dôvodov na strane kupujúceho.
7. V prípade ak je vec predávaná na základe vzoriek alebo vyobrazenia v katalógu alebo na základe vystavenej veci u predávajúceho, nebudú sa u vecí z priemyselne vyrábaných materiálov považovať drobné zmeny alebo odchýlky vo farbe, štruktúre, odtieni, hrubosti, vzoroch, prevedení, hmotnosti, sile, pevnosti a. i. oproti vzorke alebo vyobrazeniu veci v katalógu alebo vystaveniu veci u predávajúceho, za vady veci a predaná vec sa bude považovať za dodanú v súlade s kúpnu zmluvou. Za vady veci sa nebudú ďalej považované odchýlky alebo zmeny vo farbe, štruktúre, odtieni, hrubosti, vzore, prevedení, rozmeroch, hmotnosti, hrúbke, pevnosti a. i., ktoré nie sú väčšie ako minimálne alebo malé a predaná vec sa bude považovať za dodanú v súlade s kúpnu zmluvou.

Článok IV

Lehoty na uplatnenie reklamácií

1. Vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do dvoch rokov od dodania veci kupujúcemu, resp. v prípade kúpy použitej veci do jedného roka od dodania veci, ak bola medzi predávajúcim a kupujúcim dohodnutá kratšia doba zodpovednosti predávajúceho za vady. Ak si vec vyžaduje montáž alebo inštaláciu predávajúcim, vec sa považuje za dodanú až dokončením montáže alebo inštalácie.
2. Záručná doba je dva roky, ak záručný list vystavený predávajúcim neustanovuje dlhšiu záručnú dobu.
3. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
4. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, môžu osobitné predpisy stanoviť dlhšiu záručnú dobu. Záručná doba presahujúca dva roky sa môže týkať len niektorej súčiastky veci.
5. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako jeden rok.
6. Ak si kupujúci neuplatní práva zo zodpovednosti za vady u predávajúceho v záručnej dobe, práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady veci zaniknú. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť kupujúcemu záruku písomnou formou vystavením záručného listu.
7. Ak dôjde k výmene veci, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Článok V

Povinnosti kupujúceho

1. Kupujúci je povinný pri používaní veci dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj osobitné pravidlá a podmienky stanovené pre používanie veci v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať vec v súlade s jej prirodzenou životnosťou.
2. V prípade uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný preukázať, že reklamovanú vec nadobudol od predávajúceho.
3. Za účelom rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácie je kupujúci povinný predložiť reklamovanú vec predávajúcemu so všetkými dokladmi a súčasťami k nej prináležiacimi.
4. Kupujúci je povinný vytknúť zjavné vady veci bez zbytočného odkladu po jej prevzatí akoukoľvek formou, najlepšie priamo na dodacom liste alebo v preberacom protokole.

Článok VI

Nároky zo zodpovednosti za vady

1. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti. Kupujúci má v tom prípade nárok na primeranú zľavu z ceny alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy ako je upravené v bode 6 tohto článku reklamačného poriadku.
3. Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
4. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa kupujúci s predávajúcim nedohodnú inak.
5. Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí kupujúci na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.
6. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
 - o predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - o predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s jeho povinnosťou na odstránenie vadnej veci a inštaláciu novej veci alebo opravenej veci v súlade s § 623 ods. 4 a 6 Občianskeho zákonníka,

- predávajúci odmietol odstrániť vadu z dôvodu neprimeraných nákladov,
 - vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 - vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,
 - predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
7. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.
 8. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže kupujúci odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.
 9. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila.
 10. Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
 11. Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.
 12. Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od vytknutia vady do vykonania opravy. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
 13. V prípade ak je reklamácia vybavená iným spôsobom ako opravou veci, predávajúci vydá kupujúcemu na jeho žiadosť doklad o vybavení reklamácie, v ktorom bude uvedený spôsob vybavenia reklamácie a dátum vybavenia reklamácie, a to buď v písomnej forme alebo ho zašle na emailovú adresu kupujúceho.
 14. V prípade výskytu vady na digitálnom plnení má kupujúci práva zo zodpovednosti za vady v zmysle § 852g a nasl. Občianskeho zákonníka.

Článok VII

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci je oprávnený vykonať úpravy a zmeny reklamačného poriadku v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Na práva a povinnosti spojené s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady sa vždy vzťahuje reklamačný poriadok, ktorý bol platný a účinný v čase kúpy veci (uzavretia kúpnej zmluvy).
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. 7. 2024.