

## **Reklamačný poriadok**

A MÁŠ HOTOVO ! s.r.o.

so sídlom: Hornoměřolupská 690/152, 109 00 Praha 10, Česká republika

identifikačné číslo: 13982028

spisová značka C 358335 vedená u Mestského súdu v Prahe

pre predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej adrese: <https://muzvkuchyni.sk>

### **1. ÚVODNÉ USTANOVENIA**

1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len "reklamačný poriadok") spoločnosti A MÁŠ HOTOVO ! s.r.o., Hornoměřolupská 690/152, 109 00 Praha 10, identifikačné číslo: 13982028, spisová značka C 358335 vedená u Mestského súdu v Prahe (ďalej len "predávajúci" alebo "predajca") upravuje postup pri reklamacii tovaru (veci) a uplatnenie vád tovaru (veci) nakúpeného od predávajúceho inou fyzickou alebo právnickou osobou (ďalej len "kupujúci") a zároveň upravuje práva kupujúceho z chybného plnenia pre prípad, že kupujúci je spotrebiteľom.

1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje rozdielne práva a povinnosti pre kupujúcich, ktorí vystupujú vo vzťahoch s predávajúcim ako kupujúci spotrebiteľa (ďalej len "spotrebiteľ") a rozdielne pre osoby fyzické či právnické podnikajúce konajúce pri objednávaní tovaru v rámci svojej podnikateľskej činnosti (ďalej len "podnikateľ"). Čl. 2 tohto reklamačného poriadku sa pritom vzťahuje na všetky kupujúci, čl. 3 potom iba na kupujúci v postavení spotrebiteľa.

### **2. REKLAMÁCIE**

2.1. Táto časť reklamačného poriadku platí pre spotrebiteľov a podnikateľov.

2.2. Predávajúci je povinný dodať tovar v množstve, akosti a vyhotovení, ktoré určuje zmluva, a musí ho zabaliť alebo vybaviť na prepravu spôsobom určeným v zmluve. Ak zmluva neurčuje akosť alebo vyhotovenia tovaru, je predávajúci povinný dodať tovar v akosti a vyhotovení, ktoré sa hodí na účel určený v zmluve, alebo ak nie je tento účel v zmluve stanovený, na účel, na ktorý sa taký tovar spravidla používa. Ak zmluva neurčuje, ako má byť tovar zabalený alebo zabezpečený na prepravu, je predávajúci povinný tovar zabaliť alebo vybaviť na prepravu spôsobom, ktorý je obvyklý pre taký tovar v obchodnom styku, alebo ak nemožno tento spôsob určiť, spôsobom potrebným na uchovanie a ochranu tovaru.

2.3. Pri určení akosti alebo vyhotovení podľa dohodnutého vzorky alebo predlohy musí tovar kvalitou alebo vyhotovením zodpovedať vzorke alebo predlohe. Ak sa líši akosť alebo vykonané určenej v zmluve a vzorka alebo predloha, rozhoduje zmluva. Ak určí zmluva a vzorka akosť alebo vyhotovenie tovaru alebo služby rozdielne, nie však rozporne, musí tovar zodpovedať zmluve alebo predlohe.

2.4. Ak predávajúci poruší povinnosti stanovené v čl. 2.2 alebo čl. 2.3. reklamačného poriadku, má tovar vady. Za vady tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje zmluva a vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru.

2.5. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tejto dobe. Povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo záruky za akosť tovaru tým nie sú dotknuté. Predávajúci zodpovedá takisto za akúkoľvek vadu, ktorá vznikne po dobe prechodu nebezpečenstva škody na kupujúceho, ak je spôsobená porušením jeho povinností.

2.6. Kupujúci je povinný prezrieť tovar podľa možnosti čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare a presvedčiť sa o jeho vlastnostiach a množstve.

2.7. Zárukou za akosť tovaru alebo služby preberá predávajúci písomne, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti. Prevzatie záväzku zo záruky môže vyplývať zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho, najmä vo forme záručného listu alebo uvedením záručnej doby alebo doby použiteľnosti veci na obale alebo v reklame. Ak je v zmluve alebo v záručnom vyhlásení predávajúceho uvedená odlišná záručná doba, platí podľa dojednania strán. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci plnil svoj záväzok. Záruka sa nevzťahuje na tovar, s ktorým je nakladané v rozpore s podmienkami uvedenými v záručnom liste.

2.8. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, má kupujúci právo:

- a) na odstránenie vady dodaním nového tovaru bez vady alebo dodaním chýbajúceho tovaru,
- b) na odstránenie vady opravou veci,
- c) na primeranú zľavu z kúpnej ceny,
- d) odstúpiť od zmluvy.

Kupujúci oznámi predávajúcemu, aké právo si zvolil, pri oznámení vady, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Vykonanú voľbu nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho; to neplatí, ak žiadal kupujúci opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná. Ak predávajúci neodstráni vadu v primeranej lehote, či ak oznámi kupujúcu, že vadu neodstráni, môže kupujúci požadovať namiesto odstránenia vady primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo môže od zmluvy odstúpiť.

Ak kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej, má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy (čl. 2.9. Reklamačného poriadku).

2.9. Ak je chybné plnenie nepodstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo na odstránenie chyby, alebo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

Dokiaľ kupujúci neuplatní právo na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, môže predávajúci dodať to, čo chýba, alebo odstrániť právne vadu. Iné vady môže predávajúci odstrániť podľa svojej voľby opravou alebo dodaním nového tovaru alebo služby; voľba nesmie kupujúcu spôsobiť neprimerané náklady.

Ak predávajúci neodstráni vadu tovaru včas alebo odmietne vadu odstrániť, môže kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny, alebo môže od zmluvy odstúpiť. Vykonanú voľbu nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho.

2.10. Do odstránenia vady nemusí kupujúci platiť časť kúpnej ceny odhadom alebo primerane zodpovedajúci jeho právu na zľavu.

2.11. Pri dodaní nového tovaru vráti kupujúci predávajúcemu na jeho náklady tovar pôvodne dodaný.

2.12. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ani požadovať dodanie novej veci, ak nemôže vec vrátiť v tom stave, v akom ju prijal. To neplatí,

- a) ak došlo k zmene stavu v dôsledku prehliadky za účelom zistenia vady tovaru,
- b) ak použil kupujúci tovar ešte pred objavením vady,
- c) ak nespôsobil kupujúci nemožnosť vrátenia tovaru v nezmenenom stave konaním alebo opomenutím, alebo
- d) ak predal kupujúci tovar ešte pred objavením vady, ak ho spotreboval, alebo pozmenil tovar alebo službu pri obvyklom použití; ak sa tak stalo len z časti, vráti kupujúci predávajúcemu, čo ešte vrátiť môže, a ďalej predávajúcemu náhradu do výšky, v ktorej mal z použitia tovaru prospech.

2.13. Ak kupujúci neoznámi vadu tovaru včas, stráca právo odstúpiť od zmluvy.

2.14. Ak kupujúci neoznámi vadu bez zbytočného odkladu po tom, čo ju mohol pri včasnej prehliadke a dostatočnej starostlivosti zistiť, súd mu právo z chybného plnenia neprizná. Ak sa jedná o skrytú vadu, platí to isté, ak nebola vada oznámená bez zbytočného odkladu po tom, čo ju kupujúci mohol pri dostatočnej starostlivosti zistiť, najneskôr však do dvoch rokov po odovzdaní veci.

O účinkoch podľa predchádzajúceho odseku súd prihliadne len na námietku predávajúceho, že vada nebola včas oznámená., Predávajúci však nemá právo na námietku, ak je vada dôsledkom skutočnosti, o ktoré predávajúci v čase odovzdania veci vedel alebo musel vedieť.

### **3. OSOBITNÉ USTANOVENIA PRE REKLAMÁCIU SPOTREBITEĽOM**

3.1. Táto časť reklamačného poriadku platí len, ak je kupujúci v postavení spotrebiteľa.

3.2. Kupujúci má právo od kúpnej zmluvy písomne odstúpiť bez uvedenia dôvodov a bez akejkoľvek sankcie za podmienok a v

lehotách uvedených v obchodných podmienkach a v poučenie o práve odstúpiť od zmluvy, ktoré je súčasťou obchodných podmienok.

3.3. Práva a povinnosti zmluvných strán ohľadne zodpovednosti predávajúceho za vady, vrátane záručnej zodpovednosti predávajúceho, sa riadia príslušnými všeobecne záväznými predpismi občianskeho zákonníka.

3.4. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že vec pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci tovar prevzal,

a) má tovar vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak nie je dojednané inak, také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na charakter tovaru alebo vlastnosti, ktoré predávajúci propagoval na základe reklamy

b) sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar rovnakého druhu bežne používa,

c) tovar zodpovedá kvalitou alebo prevedením dohodnutej vzorky alebo predlohy, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,

d) je tovar v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a

e) tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

Ak sa prejaví vada v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že tovar bol chybný už pri prevzatí.

3.5. Ak to pripúšťa povaha kúpy, má kupujúci právo, aby bola vec pred ním prekontrolovaná alebo aby boli predvedené jej funkcie.

3.6. Kupujúci je oprávnený uplatniť právo z vady, ktorá sa vyskytne u spotrebného tovaru v dobe 24 mesiacov od prevzatia. Ak je na predávanom tovare, na jeho obale, návode pripojenom k obalu alebo v reklame v súlade s inými právnymi predpismi uvedená doba, po ktorú je možné vec použiť, uplatňujú sa ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov a týchto reklamačných podmienok o záruke za akosť.

3.7. Ak o to požiada kupujúci, potvrdí mu predávajúci v písomnej forme, v akom rozsahu a po akú dobu trvajú jeho povinnosti v prípade chybného plnenia. Predávajúci má povinnosti z chybného plnenia v takom rozsahu, v akom trvajú povinnosti z chybného plnenia výrobcu. V potvrdení uvedie aj svoje meno, sídlo a identifikačné údaje, poprípade i ďalšie údaje potrebné na zistenie jeho totožnosti. Ak je to potrebné, vysvetlí predávajúci v potvrdení zrozumiteľným spôsobom obsah, rozsah, podmienky a trvanie svojej zodpovednosti aj spôsob, akým je možné uplatniť práva z nej plynúce. V potvrdení predávajúci zároveň uvedie, že ďalšie práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe veci viažu, nie sú dotknuté. Potvrdenie môže byť nahradené dokladom o zakúpení vecí obsahujúcim uvedené údaje.

3.8. Ustanovenie čl. 3.6. tohto reklamačného poriadku sa nepoužije

a) U tovaru predávaných za nižšiu cenu za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,

b) na opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním,

c) u použitého tovaru na vadu zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktorú tovar mal pri prevzatí kupujúcim, alebo

d) ak to vyplýva z povahy tovaru

3.9. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa prejavia ako rozpor s kúpnu zmluvou po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

3.10. Ak nemá tovar vlastnosti stanovené v čl. 3.4 tohto reklamačného poriadku, môže kupujúci požadovať aj dodanie nového tovaru alebo služby bez vád, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neprimerané, ale ak sa vada týka len súčasti tovaru, môže kupujúci požadovať len výmenu súčasti; ak to nie je možné, môže odstúpiť od zmluvy. Ak je to však vzhľadom k povahe vady neúmerné, najmä ak možno vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady.

Právo na dodanie nového tovaru, alebo výmenu súčasti má kupujúci aj v prípade odstrániteľnej vady, ak nemôže vec riadne užívať pre opakovaný výskyt vady po oprave alebo pre väčší počet vád. V takom prípade má kupujúci aj právo od zmluvy odstúpiť.

Ak neodstúpi kupujúci od zmluvy alebo neuplatní právo na dodanie nového tovaru bez vád, na výmenu jeho súčasti alebo na

opravu tovaru, môže požadovať primeranú zľavu. Kupujúci má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že mu predávajúci nemôže dodať nový tovar bez vád, vymeniť jeho súčasť alebo tovaru opraviť, ako aj v prípade, že predávajúci nevykoná nápravu v primeranom čase, alebo že by zaistenie nápravy spotrebiteľovi pôsobilo značné ťažkosti.

3.11. Právo z chybného plnenia kupujúcemu nenáleží, ak kupujúci pred prevzatím veci vedel, že tovar má vadu, alebo ak kupujúci vadu sám spôsobil.

3.12. Ak má tovar vadu, z ktorej je predávajúci zviazaný, a ak ide o tovar predávaný za nižšiu cenu alebo o tovar použitý, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

3.13. Práva kupujúceho vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady, vrátane záručnej zodpovednosti predávajúceho, uplatňuje kupujúci u predávajúceho v jeho sídle. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy predávajúci dostal od kupujúceho reklamovaný tovar. Tovar doručí kupujúci predávajúcemu na svoje náklady a svoje riziko. Tým nie je dotknuté žiadne záväzné ustanovenie všeobecne záväzných právnych predpisov. Kupujúci je pri reklamácií povinný podrobne popísať vadu, preukázať, že tovar zakúpil u predávajúceho (najmä predávajúcim podpísanú faktúrou), predložiť záručný list, ak bol vydaný, a uviesť, aký spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľ požaduje. Predávajúci je povinný kupujúcemu vydať písomné potvrdenie o tom, kedy spotrebiteľ právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci požaduje; a ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci so spotrebiteľom nedohodne na dlhšej lehote. Márne uplynutie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.

#### **4. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

4.1. Ak je niektoré ustanovenie reklamačného poriadku neplatné alebo neúčinné, alebo sa takým stane, namiesto neplatných ustanovení nastúpi ustanovenie, ktorého zmysel sa neplatnému ustanoveniu čo najviac približuje. Neplatnosťou alebo neúčinnosťou jedného ustanovenia nie je dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Zmeny a doplnky kúpnej zmluvy či reklamačného poriadku vyžadujú písomnú formu.

4.2. Pokiaľ bude niektoré ustanovenie tohto reklamačného poriadku v rozpore s donucovacími ustanoveniami všeobecne záväzných predpisov, neprihliada sa takémuto k ustanoveniu tohto reklamačného poriadku.

4.3. Kontaktné údaje predávajúceho pre potreby reklamácie alebo uplatnenia práva z vád: A MÁŠ HOTOVO ! s.r.o., Hornoměcholupská 690/152, 109 00 Praha 10, Česká republika; adresa elektronickej pošty: info@muzvkuchyni.sk; telefón +421 907 448 467.