

## Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa ustanovenia zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochrane spotrebiteľa, ve znění pozdějších předpisů (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „tovar“), na ktorý sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za škodu (ďalej len „reklamácia“).

### VYSVETLENIE POJMOV

Predajca: **ŽLUTÁ HALA s.r.o.** Družební 769/2D, 779 00 Olomouc

Zákazník: fyzická či právnická osoba, ktorá zakúpila náš tovar

Reklamácia: nárok na odstránenie nedostatkov na tovare

Ukončenie reklamácie: odstránenie nedostatkov na tovare a následné dodanie opraveného tovar zákazníkovi

### Nedostatky na tovare

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi, že tovar pri prevzatí nemá vady. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi, že v čase, keď spotrebiteľ tovar prevzal:

- má tovar vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak sa nedohodli, tak také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca opísali alebo ktoré kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy nimi vykonávanej
- sa tovar hodí na účel, ktorý predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar tohto druhu obvykle používa
- zodpovedá kvalite alebo prevedeniu dohodnutej vzorky alebo prílohe, ak bola kvalita alebo prevedenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy
- je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti
- vyhovuje požiadavkám právnych predpisov

### Uplatnenia práva zodpovednosti za škodu

V rámci uplatnenia práva zodpovednosti za škodu, ak nemá tovar vyššie uvedené vlastnosti, môže spotrebiteľ požadovať aj dodanie nového tovaru bez závad, ak to nie je vzhľadom na povahu vady neprimerané, ale ak sa vada týka len časti tovaru, môže spotrebiteľ požadovať len výmenu časti, ak to nie je možné, môže odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Ak je to však vzhľadom k povahe vady neúmerné, najmä ak je možné vadu odstrániť bez zbytočného odkladu, má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady.

Právo na dodanie novej veci, alebo výmenu časti má spotrebiteľ aj v prípade odstraniteľnej vady, ak nemôže vec plnohodnotne využívať pre opakovaný výskyt vady po oprave alebo pre väčší počet vad. V takomto prípade má spotrebiteľ aj právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

Ak neodstúpi spotrebiteľ od kúpnej zmluvy alebo si neuplatní právo na dodanie nového tovaru bez závad, na výmenu jej častí alebo na opravu tovaru, môže požadovať primeranú zľavu. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že mu predávajúci nemôže dodať nový tovar bez závad, vymeniť jeho súčasť alebo ho opraviť, a tiež v prípade, že predávajúci nevykoná nápravu v primeranej dobe alebo že vykonanie nápravy spotrebiteľovi spôsobilo značné nepríjemnosti.

Právo zodpovednosti za škody kupujúcemu neprináleží, ak kupujúci pred prevzatím tovaru vedel, že tovar vadu má, alebo ak kupujúci vadu sám spôsobil.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenie spôsobené úmyselne alebo na poškodenie z nedbanlivosti, nevhodným používaním, zanedbaním základnej údržby, chybnou inštaláciou, mechanickým poškodením, chybnou konštrukciou stavby alebo podkladu, použitím nevhodného lepidla, nesprávnou údržbou a manipuláciou, nadmernou vlhkosťou, poškrábaním povrchu, pôsobením agresívnych chemikálií, ohňom, explóziou, povodňami alebo záplavami, alebo prírodnou katastrofou.

Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebovanie a zmenu povrchu, na vyblednutie a na farebné škvrny zapríčinené vplyvom iných farieb, kontaktom materiálu s latexovými alebo pryžovými mat., kontaktu s gumovým alebo syntetickým materiálom.ä

Záruka sa nevzťahuje na mierne odlišnosti odtieňov alebo dezénu dvoch susediacich dielcov, pokiaľ sa líšia výrobnými šaržami.

Záruka sa nevzťahuje na vady, o ktorých bol kupujúci pred predajom oboznámený a ak na vady bola poskytnutá zľava.

Písomná reklamácia musí byť uplatnená bezodkladne po zistení závady.

### **Lehoty**

Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť právo zodpovednosti za škodu, ktorá sa vyskytne pri spotrebnom tovare v lehote dvadsaťštyri mesiacov od prevzatia. Ak sa vada prejaví v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že tovar bol poškodený už pri prevzatí, ak nie je preukázaný opak.

Záručná doba začína plynúť prevzatím tovaru zákazníkom. Záručná doba pre kupujúceho spotrebiteľa je 24 mesiacov, avšak pre kupujúceho, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy jedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, je záručná doba len 12 mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol tovar v záručnej opravě. V prípade výmeny tovaru za nový, pokračuje pôvodná záručná doba.

### **Vybavenie reklamácie**

Reklamácia, vrátane odstránenia závady, musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od dňa plnenia reklamácie, ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú na ďalšej lehote (v prípade zahraničného dodávateľa). Po uplynutí tejto lehoty sa kupujúcemu priznávajú rovnaké práva, akoby sa jednalo o podstatné porušenie kúpnej zmluvy. Plynutie lehoty na vybavenie reklamácií je pozastavené v prípade, že predávajúci neobdržal všetky podklady potrebné na vybavenie reklamácie (časti tovaru, a pod.). Predávajúci je povinný si vyžiadať doplnenie podkladov od kupujúceho v najkratšej možnej dobe. Lehota je od tohto dňa pozastavená až do dodania vyžiadanych podkladov kupujúcim predávajúcemu.

### **Postup pri reklamácií:**

- 1) informujte nás o reklamácií e-mailom: [info@zltahala.sk](mailto:info@zltahala.sk), telefonicky: +421 907 615 760, alebo písomne na adresu: ŽLUTÁ HALA nábytek - Hněvotínská 58, Olomouc 779 00
- 2) tovar doručte na jednu z našich predajní
- 3) doložte doklad o nadobudnutí reklamovaného tovaru (dodací list, záručný list, paragón, faktúra)

**(niektorí dodávatelia riešia reklamáciu svojich produktov priamo na mieste u zákazníka)**

### **Postup pri reklamácií pre E-SHOP:**

- 1) na web. stránkach [www.zltahala.sk](http://www.zltahala.sk) vyplňte reklamačný formulár, pripojte fotodokumentáciu a odošlite
- 2) najneskôr do 4 pracovných dní Vás budeme kontaktovať a informovať o postupe vybavenia reklamácie

**alebo**

- 3) tovar dopravte na jednu z našich predajní alebo tovar pošlite ako doporučený balík (nie na dobierku) na adresu: ŽLUTÁ HALA nábytek - Hněvotínská 58, Olomouc 779 00
- 4) súčasťou zásielky musia byť tieto informácie: dôvod reklamácie, dátum, Váš podpis, Vašu adresu, tel. číslo a e-mailovú adresu, tiež priložte kópiu dokladu o nadobudnutí reklamovaného tovaru (dodací list, záručný list, paragón, faktúra)

**(niektorí dodávatelia riešia reklamáciu svojho tovaru priamo na mieste u zákazníka)**

Platné od 1.8.2017. Tento reklamačný poriadok s okamžitou platnosťou ruší všetky predchádzajúce reklamačné poriadky



**ŽLTÁ HALA**  
N Á B Y T O K