



ČI. I - ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť ALPOD Slovakia, s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) vydáva tento reklamačný poriadok, ktorým informuje spotrebiteľa (ďalej aj „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv, a to v súlade s ustanovením § 18, ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“)

2. Tento reklamačný poriadok musí byť v zmysle ustanovenia § 18 ods. 1 zákona umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzkarni predávajúceho. Predávajúci ho zverejní aj na svojej internetovej stránke www.alpod.sk a www.floorexpertr.sk

ČI. II - ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

1. V zmysle § 619 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

2. Všeobecná záručná doba na tovar dodávaný predávajúcim je v zmysle ust. § 620 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov, ak predávajúci neposkytne v záručnom liste dlhšiu záručnú dobu.

3. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčasti veci.

4. V prípade použitých vecí (napríklad vystavená vzorka), kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.

5. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojeným vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

6. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.

7. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zozname. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

8. Záručné doby začínajú plynúť v zmysle ods.1 tohto článku prevzatím veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť v zmysle ust. § 621 Občianskeho zákonníka až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

9. Doba od uplatnenia práva zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej opravy nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.

10. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

11. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.

12. Ak predávajúci pri zakúpení tovaru dá kupujúcemu dar, na tento sa nevzťahuje zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru.

ČI.III - PRIEBEH REKLAMAČNÉHO KONANIA

1. Reklamáciu musí kupujúci uplatniť u predávajúceho, resp. v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky, alebo poskytované služby alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

2. Pri reklamácií je kupujúci povinný predložiť doklad o kúpe, resp. poskytnúť služby a záručný list ak bol predávajúcim vystavený. V prípade reklamácie tovaru je kupujúci povinný, ak to okolnosti umožňujú predložiť nepoškodený tovar.

3. V prípade, že tovar zakúpený kupujúcim bol montovaný a nebol namontovaný predávajúcim alebo ním poverenou montážnou firmou, je kupujúci povinný k reklamácií doložiť:

- doklad o spôsobilosti montážnej firmy na vykonanie montáže

- doklad osvedčujúci kontrolu a vyhodnotenie výsledkov merania podkladových parametrov pre pokládku resp. inštaláciu podlahových, či iných krytín, interiérových dverí a zárubní (rovnosti, vlhkosti a teploty).

- v prípade, že predmetom reklamácie je dodržanie špecifických parametrov požadovaných zákazníkom (výkresy atypu a pod.), môže predávajúci pre posúdenie reklamácie požadovať od kupujúceho predloženie tejto dokumentácie.

4. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka), na základe rozhodnutia kupujúceho určí spôsob vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

§ 622 Občianskeho zákonníka

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

§ 623 Občianskeho zákonníka

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

5. Predávajúci môže reklamáciu zamietnuť ak bola reklamácia uplatnená počas 12 mesiacov od kúpy len na základe odborného posúdenia. Ak bola reklamácia uplatnená po uplynutí 12 mesiacov od kúpy, je predávajúci povinný pri zamietnutí reklamácie v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie.

6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

ČI. IV - SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje na základe rozhodnutia spotrebiteľa predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

2. Kupujúci môže v zmysle ust. § 622 ods.2 Občianskeho zákonníka namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo v zmysle ust. § 623 ods.1 Občianskeho zákonníka na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

5. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, je na kupujúcom, ktoré z práv si u predávajúceho uplatní. Po uplatnení konkrétneho práva, nemôže bez súhlasu predávajúceho meniť svoj nárok.

6. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva ako keby išlo o vadu neodstrániteľnú.

8. V prípade ak kupujúci uplatní nárok na odstúpenie veci, je povinný vrátiť aj prípadný tovar, ktorý obdržal pri kúpe reklamovaného tovaru ako dar.

9. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť od 1.2.2010.

Jan Andrašik
konateľ spoločnosti