

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti STILMAN GROUP s.r.o.

## 1. Úvodné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok (ďalej len RP) sa riadi platnými ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka a zákona o ochrane práv a spotrebiteľa a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatnené práva objednávateľa zo zodpovednosti za škody (ďalej len „reklamácie“).

Zhotoviteľ je spoločnosť STILMAN GROUP s.r.o. so sídlom Kostolianska cesta 67, 040 01 Košice, IČO: 52 993 817, IČ DPH: SK2121219100, zapísaná v OR OS Košice I, odd. Sro, vložka č. 48602/V.

Objednávateľ je subjekt, ktorý so zhotoviteľom uzavrel Zmluvu o dielo alebo Kúpnu zmluvu.

Platné znenie tohto reklamačného poriadku je zverejnené na prevádzke v Družstevnej pri Hornáde, Trebejovská 437, 044 31 Družstevná pri Hornáde.

Objednávateľ bol pred uzatvorením zmluvy popřípade pred objednávaním tovaru zoznámený s RP. Za zoznámenie s RP sa považuje aj jeho doručenie objednávateľovi elektronickými prostriedkami, jeho zverejnením v mieste prístupnom objednávateľovi pri predaja tovaru, pri jeho objednávaní alebo prevzatí, jeho zverejnenie na internetových stránkach zhotoviteľa ([www.praskovanie.sk](http://www.praskovanie.sk)). Uzavretím zmluvy, popr. odberom tovaru, objednávateľ súhlasí so znením aktuálne platného RP.

## 2. Uplatnenie reklamácie

Každá reklamácia musí byť objednávateľom uplatnená preukázateľne osobne alebo písomnou formou na adresu sídla zhotoviteľa, alebo prostredníctvom elektronickej pošty na adresu [info@praskovanie.sk](mailto:info@praskovanie.sk). Pri uplatnení reklamácie musí byť predložený doklad o nadobudnutí vlastníckeho práva k tovaru/službe s jednoznačnou identifikáciou výrobku, s uvedením čísla faktúry alebo zmluvy, popisom vady, mena a kontaktných údajov reklamujúceho, a to bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr však:

- na vonkajšie škrabance a ďalšie viditeľné poškodenie - najneskôr pri prevzatí zákazky
- na množstvo - najneskôr pri prevzatí zákazky
- na zjavné vady - rozmerové, chybné vyhotovenie, vady montáže a iných prác - najneskôr pri prevzatí zákazky
- skryté vady - najneskôr do konca záručnej doby

Objednávateľ je povinný zabezpečiť uchovanie diela v stave zistenia reklamácie až do okamžiku prehladnutia reklamovanej vady zodpovedným zástupcom zhotoviteľa, inak mu nie je možné priznať právo z väd tovaru/služby

Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného odkladu v štandardných prípadoch do desiatich pracovných dní, v zložitých prípadoch do dvadsiatich pracovných dní po prijatí reklamácie objednávateľovi oznámiť, či reklamáciu uznáva alebo nie a informovať objednávateľa v akom termíne začne s odstraňovaním reklamovanej vady.

Predmetom reklamácie môže byť iba tovar/služba, na ktorom je vada brániaca riadnemu užívaniu. Osobné ujmy a akékoľvek iné následné a nepriame škody nie sú do tejto záruky zahrnuté.

Reklamácia môže byť vyriešená opravou, výmenou za nový tovar alebo poskytnutím primeranej zľavy po dohode s objednávateľom. Spôsob odstránenia reklamovanej vady na základe posúdenia reklamácie určí zhotoviteľ. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Pokiaľ zhotoviteľ posúdi reklamáciu objednávateľa ako neoprávnenú, má

zhotoviteľ právo na úhradu účelne vynaložených nákladov na posúdenie reklamácie a v prípade opravy aj nákladov na opravu diela/služby zo strany objednávateľa. Pokiaľ objednávateľ požaduje preverenie akosti tovaru/služby nezávislými inštitúciami, hradí si náklady spojené s odberom vzorky, príp. prevedením skúšok. V prípade, že výsledky takto prevedených nezávislých expertíz budú uznané ako nevyhovujúce príslušným predpisom a technickým normám, náklady na ich vyhotovenie hradí zhotoviteľ.

Nárok objednávateľa na poskytnutie zľavy nemôže byť vysporiadaný nezaplatením kúpnej ceny alebo jej časti zo strany objednávateľa. Nie je možný ani jednostranný zápočet pohľadávok a záväzkov zo strany objednávateľa.

### **3. Rozsah záruky**

Záruka sa nevzťahuje na:

- vady ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku po prevzatí objednávateľom
- vady vzniknuté prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach
- vady vzniknuté nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom alebo neodbornými zmenami vykonanými na výrobku
- vady vzniknuté neprimeranými nárokmi na výrobok
- diely, ktoré svojou povahou alebo spôsobom použitia podliehajú zvýšenému prirodzenému opotrebovaniu, napr. tesnenia apod.

Z reklamácie sú vylúčené:

- zjavné vady, ktoré neboli reklamované pri prebraní tovaru objednávateľom

### **4. Alternatívne riešenie sporu**

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 19.3.2020