

REKLAMAČNÝ PORIADOK predajnej siete OBI

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný **od 25.05.2018** a vzťahuje sa na uzatváranie všetkých kúpnych zmlúv medzi spoločnosťou **OBI Slovakia s.r.o.**, Sídlo: Hodonínska 25, Bratislava 841 03, IČO: 48 258 946, DIČ: 2120131651, IČ DPH: SK2120131651, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 105505/B („**Predávajúci**“) a koncovým zákazníkom – spotrebiteľom („**Kupujúci**“) realizovaných v ktorejkoľvek predajni Predávajúceho („**predajná sieť OBI**“) a sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Predávajúcim a Kupujúcim na nový tovar („**Kúpna zmluva**“), ak sa strany výslovne nedohodli na odchyľnej úprave.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že tovar predávaný v predajnej sieti OBI je pri prevzatí Kupujúcim v súlade s Kúpnu zmluvou a má akosť a úžitkové vlastnosti Predávajúcim, výrobcom alebo dodávateľom Predávajúceho opísané alebo na základe nimi uskutočnenej reklamy či údajmi uvedenými na obale tovaru očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takéhoto druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predajná sieť OBI na použitie tovaru uvádza alebo na ktorý sa tovar obvykle používa.

1.2. Predávajúci sa zaväzuje poskytnúť Kupujúcemu záručnú dobu na kúpený tovar v dĺžke 24 mesiacov, ktorá začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru Kupujúcim v súlade s Kúpnu zmluvou. Ak je zo strany Predávajúceho, výrobcu alebo dodávateľa Predávajúceho stanovená pri konkrétnom tovare alebo jeho časti lehota dlhšia, zaväzuje sa Predávajúci poskytnúť Kupujúcemu záruku za vady v tejto dĺžke („**záručná doba**“), ak sú zo strany Kupujúceho dodržané podmienky stanovené dodávateľom výrobku alebo jeho výrobcom, ktoré sú nutné na uplatnenie rozšírenej záruky a ktoré sú Kupujúcemu známe. Počas tejto záručnej doby sa Predávajúci zaväzuje, že tovar alebo jeho časť budú stanovený čas spôsobilé na použitie na dohodnutý alebo obvyklý účel a že si zachová dohodnuté alebo obvyklé vlastnosti. Ak ide o použitú vec, Kupujúci a Predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

1.3. V prípade, že Kúpna zmluva, záručný list, reklama či obal tovaru určujú rozdielne dĺžky záručnej doby, platí lehota z nich najdlhšia.

1.4. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia veci Kupujúcim, v prípade, že je predmetom nákupu niekoľko druhov tovaru alebo dodanie niekoľkých častí, začína záručná doba plynúť odo dňa prevzatia poslednej dodávky tovaru.

1.5. Všetci zamestnanci predajnej siete OBI sú školení a inštruovaní tak, aby vo všetkých prípadoch vychádzali Kupujúcim predajnej siete OBI v ústrety, aby im uľahčovali ich námahu spojenú s prípadnou reklamáciou a aby ich v maximálnej miere uspokojovali v ich oprávnených nárokoch pri reklamačnom konaní, pri výmene alebo vrátení tovaru.

1.6. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho pri uplatnení zodpovednosti za vady

výrobkov a služieb najmä podľa príslušných ustanovení § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, v platnom znení.

1.7. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky tovary a služby kúpené vo všetkých predajniach predajnej siete OBI v Slovenskej republike prevádzkovanvej Predávajúcim.

1.8. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky Kúpne zmluvy, ak nie sú zmluvne dohodnuté pre Kupujúceho výhodnejšie záručné podmienky.

1.9. 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.

2. PRÁVO KUPUJÚCEHO NA VRÁTENIE TOVARU (ZÁRUKA VRÁTENIA PEŇAZÍ)

2.1 Ak Kupujúci nie je s kúpeným tovarom plne spokojný (ak tovar nevyhovuje plne jeho požiadavkám), má možnosť tovar v lehote podľa článku 2.4 tohto reklamačného poriadku vymeniť alebo vrátiť. Uvedený tovar sa musí vrátiť nepoužitý, neporušený, zabalený v originálnom obale vrátane pôvodného príslušenstva (káble, návody atď.) tak, aby bol schopný ďalšieho predaja bez zníženia jeho hodnoty. Kupujúci nemôže toto právo využiť v prípade, že nie je schopný vrátiť tovar v tom stave, v akom ho od Predávajúceho kúpil alebo v prípade predaja už použitého spotrebného tovaru.

2.2. Pri tovare, ktorého povaha to umožňuje (napríklad stavebný materiál, samostatné balenie), má Kupujúci možnosť vrátiť tú časť kúpeného tovaru, ktorú nespotreboval. Uvedený tovar sa musí vrátiť nepoužitý, neporušený, zabalený v originálnom obale vrátane pôvodného príslušenstva (káble, návody atď.) tak, aby bol schopný ďalšieho predaja bez zníženia jeho hodnoty.

2.3. Právo výmeny či vrátenia tovaru podľa článku 2.1 sa nevzťahuje na tovar upravovaný alebo vyrobený podľa priania Kupujúceho a na tovar, ktorý nie je možné vrátiť či vymeniť z hygienických dôvodov.

2.4. Vymeniť alebo vrátiť tovar podľa tohto článku 2 je možné iba do 30 kalendárnych dní (pre držiteľov OBI Bonus Karty do 3 mesiacov) odo dňa jeho predaja, a to fyzickým odovzdaním v ktorejkoľvek predajni Predávajúceho, kde sa tovar pred jeho prevzatím skontroluje. Podmienkou na výmenu alebo vrátenie tovaru je predloženie originálneho dokladu o zaplatení tovaru (pokladničný blok paragón, originál faktúry), záručný list, príp. montážny list.

3. NÁROK NA UPLATNENIE ZÁRUKY

3.1. Kupujúci má právo uplatniť právo vyplývajúce zo záruky za vady len na tovar, ktorý má vady a bol kúpený v niektorej z predajni predajnej siete OBI v Slovenskej republike. Za vadu tovaru nie je možné považovať takú zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej lehoty v dôsledku jeho opotrebenia alebo nesprávneho používania, alebo nesprávneho zásahu.

3.2. Zákazník je pri reklamácii povinný preukázať, kedy tovar kúpil u Predávajúceho (napríklad predložením dokladu o zaplatení tovaru alebo záručného listu).

3.3. Ak Kupujúcemu privedú tovar pracovníci predajnej siete OBI alebo iný zmluvný prepravca, súčasťou tovaru bude aj prepravný list. Skôr ako sa Kupujúcemu poštou doručí potvrdený záručný list alebo než si ho Kupujúci osobne vyzdvihne, slúži prepravný list ako doklad na uplatnenie záruky. Podpisom prepravného listu potvrdzuje Kupujúci súhlas so záručnými podmienkami.

3.4. Kupujúci je povinný ďalej pri reklamácii predložiť vadnú vec vrátane pôvodného príslušenstva (káble atď.).

4. DÔVODY ZÁNIKU NÁROKU NA UPLATNENIE ZÁRUKY

4.1. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná lehota, zaniknú, ak

- neboli uplatnené v záručnej dobe;
- vada vznikla neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním alebo obsluhou v rozpore s návodom alebo účelom, na ktorý sa tovar obvykle používa;
- tovar bol poškodený mechanicky (pádcom, nárazom) alebo sa používal v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami parametrom uvedeným v dokumentácii výrobcom.

4.2. Záruka sa ďalej nevzťahuje na opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým používaním, na tovar akokoľvek upravovaný Kupujúcim alebo treťou stranou, na tovar poškodený prepätím či elektronickým výbojom alebo na tovar, na ktorom bola poškodená pečať či plomba.

4.3. Záruka sa nevzťahuje na škody vzniknuté na tovare v dôsledku živeľnej pohromy či poveternostných vplyvov.

4.4. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na vady, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá, pri použitých veciach na vady zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktorú vec mala pri prevzatí Kupujúcim.

5. SPÔSOB VYKONANIA REKLAMÁCIE

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

5.2. 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 sice o odstrániteľnú vadu, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

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

5.4. Okamžitá výmena tovaru alebo jeho časti je podmienená jeho fyzickým stavom na sklade Predávajúceho. Vo výnimočných prípadoch, ak to kapacity predajne, v ktorej došlo k uplatneniu reklamácie, dovoľia, je možné počas opravy započítať (za finančnú zálohu a úhradu) za tovar v oprave náhradu.

5.5. Pri vybavovaní reklamácie tovaru zľavou sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia a možnosti ďalšieho použitia. O zľave rozhodne oprávnený pracovník po dohode s Kupujúcim. Hneď ako sa na konkrétnu vadu zľava poskytnúť, nie je možné už pre tú istú vadu tovar reklamovať.

5.6. Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach; na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z týchto práv Kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ods. 0 ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi Predávajúcemu na vybavenie.

5.7. Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie niektorým z nasledujúcich spôsobov:

- odovzdaním opraveného tovaru,
- výmenou tovaru,
- vrátením kúpnej ceny tovaru,
- vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- písomná výzva na prevzatie plnenia, alebo
- odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

5.8. Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

5.9. Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

5.10. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. MIESTO UPLATNENIA REKLAMÁCIE

6.1. Predávajúci je povinný prijať reklamovanú vec v predajni, kde bola vec Kupujúcim kúpená, príp. v ktorejkoľvek predajni predajnej siete OBI, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru alebo poskytovaných služieb, prípadne aj vo svojom sídle alebo mieste podnikania.

6.2. Kupujúci reklamáciu uplatňuje na stanovišti „Informácie“ alebo „Reklamácie“, ktoré je umiestnené v každej predajni hneď pri hlavnom vchode (s výnimkou prípadu, keď je v záručnom liste určený na vykonanie opravy iný subjekt, ktorý je v mieste Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom).

7. LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

7.1. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, hneď ako sa vada na veci objavila. Ak je reklamácia vybavená opravou, čas od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do času, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej lehoty nezapočítava.

7.2. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

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

8. VYZDVIHNUTIE REKLAMOVAJECI

8.1. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si reklamovanú vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava alebo úprava mali vykonať, a ak sa vykonali neskôr, do jedného mesiaca od vyzrozenia o ich vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie, a to vo výške 0,40 EUR/deň.

8.2. Ak si nevyzdvihne Kupujúci vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, je Predávajúci oprávnený vec predať. Ak je Predávajúcemu známa adresa Kupujúceho a ak ide o vec väčšiu, je Predávajúci povinný o zamýšľanom predaji Kupujúceho vopred informovať a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu (15 dní) na vyzdvihnutie veci.

8.3. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí Predávajúci Kupujúcemu výťažok predaja po odčítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho.

9. INFORMAČNÁ POVINNOSŤ O ALTERNATÍVOM RIEŠENÍ SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

9.1. Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo, za účelom ochrany svojich spotrebiteľských práv, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk), alebo iné subjekty zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (www.esc-sr.sk), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

10.1. Všetky informácie o priebehu reklamačného konania oznámi na základe čísla zákazky pracovník príjmu reklamácií v predajni, kde sa reklamácia uplatnila.

10.2. Ak nie je konkrétne uvedené, riadi sa reklamačný poriadok príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

10.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 25.05.2018.

Informačná povinnosť

o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo, za účelom ochrany svojich spotrebiteľských práv, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk), alebo iné subjekty zapísané do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva SR. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum (www.esc-sr.sk), ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

Viac na obi.sk

OBI[®]