

Reklamačný poriadok

obchodnej spoločnosti
KNOTT spol. s r.o.

so sídlom Dolná 142, 900 01 Modra, Slovenská republika

IČO: 17 327 521, DIČ: 2020359572, IČ DPH: SK2020359572, zapísanej v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 13550/B, pre predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej adrese www.knott.sk

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tento reklamačný poriadok (ďalej len „**reklamačný poriadok**“) obchodnej spoločnosti KNOTT spol. s r.o., so sídlom Dolná 142, 900 01 Modra, Slovenská republika, IČO: 17 327 521, DIČ: 2020359572, IČ DPH: SK2020359572, zapísanej v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 13550/B, kontaktné údaje: adresa pre doručovanie: Dolná 142, 900 01 Modra, adresa elektronickej pošty: predaj@knott.sk, telefonický kontakt: +421 33 690 2511, fax +421 33 690 2555 (ďalej len „**predávajúci**“) je vypracovaný v nadväznosti na obchodné podmienky predávajúceho zo dňa 23.07.2018 (ďalej len „**obchodné podmienky**“)
- 1.2 Pokiaľ nie je v reklamačnom poriadku výslovne uvedené inak, preberá reklamačný poriadok pojmoslovie a terminológiu obchodných podmienok.
- 1.3 Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho pri uplatňovaní nárokov zo zodpovednosti za vady sa okrem tohto reklamačného poriadku a obchodných podmienok spravujú príslušnými ustanoveniami slovenského právneho poriadku, a to najmä občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o ARS, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.4 Tento reklamačný poriadok tvorí súčasť obchodných podmienok predávajúceho, pričom je súčasne umiestnený na viditeľnom mieste v každej prevádzke predávajúceho, v každom mieste vykonávania záručných opráv ako aj na webovej stránke predávajúceho www.knott.sk. Reklamačný poriadok je ako príloha obchodných podmienok súčasťou zmluvnej dokumentácie predávajúceho a kupujúceho.

2. PRÁVA KUPUJÚCEHO ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 2.1 Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar pri prevzatí ako ani v záručnej dobe nemá vady. Predávajúci najmä zodpovedá kupujúcemu, že v dobe, keď kupujúci tovar prevzal, ako aj v záručnej dobe:

- 2.1.1. má tovar vlastnosti, ktoré si strany dojednali, a ak dojednanie chýba, má také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca uviedol alebo ktoré kupujúci očakával s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy nimi uskutočňovanej,
 - 2.1.2. má tovar vlastnosti, o ktoré prejavil kupujúci záujem a ktoré sa zhodujú s popisom poskytnutým predávajúcim,
 - 2.1.3. sa tovar hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa tovar tohto druhu obvykle používa,
 - 2.1.4. tovar zodpovedá akosťou alebo prevedením vzorku alebo predlohe, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,
 - 2.1.5. je tovar v zodpovedajúcom množstve, miere, akosti alebo hmotnosti a
 - 2.1.6. tovar vyhovuje požiadavkám podľa právnych predpisov a záväzným technickým normám.
- 2.2. Záručná doba je všeobecne 24 mesiacov a začína plynúť, pokiaľ nie je uvedené inak, od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak ide o predaj použitého tovaru, záručná doba je v takomto prípade 12 mesiacov od kúpy (prevzatia) tovaru; záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté používaním alebo opotrebovaním takéhoto tovaru.
- 2.3. Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
- 2.4. Zodpovednosť za vady tovaru sa nevzťahuje na také vady, ktoré boli spôsobené konaním alebo opomenutím kupujúceho alebo iných osôb, ktoré je v rozpore so záručným listom, manuálom na inštaláciu alebo používanie alebo inštrukciami výrobcu na používanie tovaru. Záruka sa teda nevzťahuje najmä na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné uvedenia tovaru do prevádzky, neodborné zaobchádzanie, neodbornú montáž, neodbornú inštaláciu alebo v prípade akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou.
- 2.5. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

- 2.6. 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.
- 2.7 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 2.8 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru 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 vád vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 2.9 Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 2.10 Ak ide o tovar, ktorý je predávaný za nižšiu cenu alebo o použitý tovar, ktorý má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

3. REKLAMAČNÝ PROCES

- 3.1 Záručná doba: Reklamáciu je možné uplatniť počas záručnej doby (viď výklad v čl. 2). Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, keď predávajúci prijal od kupujúceho reklamovaný tovar a doklad o zaplatení tovaru (faktúru).
- 3.2 Miesto uplatnenia reklamácie: Kupujúci uplatňuje reklamáciu u predávajúceho, a to priamo v ktorejkoľvek predajni predávajúceho, telefonicky na tel. čísle +421 33 690 2511 alebo elektronicky na emailovej adrese predávajúceho predaj@knott.sk.
- 3.3 Miesto záručných opráv: Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise. Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste.

- 3.4 Forma reklamácie: Reklamáciu môžu kupujúci uskutočniť písomne, ústne v ktorejkoľvek predajni, mieste záručných opráv podľa bodu 3.3, telefonicky na tel. čísle: +421 33 690 2511 alebo elektronicky na adrese predaj@knott.sk. Pri reklamácií kupujúci aspoň všeobecným spôsobom popíše vadu tovaru a uvedie aké právo zo zodpovednosti za vady si v zmysle čl. 2 uplatňuje.
- 3.5 Úplnosť reklamácie: Pri reklamácií je kupujúci povinný predložiť aj reklamovaný tovar (v očistenom a hygienicky nezávadnom stave) a originál dokladu o kúpe tovaru (faktúry). Predávajúci následne vystaví kupujúcemu potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.6 Doba vybavenia reklamácie: V prípade, že reklamácia je podaná kupujúcim v záručnej dobe na príslušnom mieste so všetkými zákonnými náležitosťami a podkladmi, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu reklamovaného výrobku, 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 3.7 Reklamácia výrobku počas prvých 12 mesiacov: V prípade, ak kupujúci uplatní reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nie je kupujúci povinný znášať náhradu 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. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.8 Reklamácia výrobku po uplynutí prvých 12 mesiacov: V prípade, ak kupujúci uplatní reklamáciu výrobku po uplynutí 12 mesiacoch od kúpy výrobku, pričom dôjde k zamietnutiu reklamácie, v písomnom doklade o vybavení reklamácie sa označí osoba, ktorej 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 spotrebiteľovi 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.

- 3.9 Spôsob vybavenia reklamácie: predávajúci môže v závislosti od povahy vady a uplatneného nároku kupujúci vybaviť reklamáciu (i) odovzdaním opraveného výrobku, (ii) výmenou výrobku, (iii) vrátením kúpnej ceny výrobku, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, (v) písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo (vi) jej odôvodneným zamietnutím.
- 3.10 Náležitosti odborného posúdenia: Odborné posúdenie musí nevyhnutne obsahovať
- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
 - c) popis stavu výrobku,
 - d) výsledok posúdenia,
 - e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
- 3.11 Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

4. NESPOKOJNOSŤ KUPUJÚCEHO S VYBAVENÍM REKLAMÁCIE

4.1 V prípade, ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie predávajúcim, môže obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci žiadosť kupujúceho ako spotrebiteľa zamietne alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie, má kupujúci ako spotrebiteľ právo podať subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**subjekt ARS**“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákon**“) návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „**Návrh**“). Alternatívne riešenie sporov sa pritom netýka napríklad sporov, kde vyčísliteľná hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR.

4.2 Subjektom ARS je:

- i. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (pre spory vyplývajúce zo zmlúv o pripojení do distribučnej sústavy, zmlúv o pripojení do distribučnej siete, zmlúv o združenej dodávke elektriny, zmlúv o združenej dodávke plynu, zmlúv o dodávke a odbere tepla, zmlúv o dodávke pitnej vody a zmlúv o odvádzaní odpadovej vody uzatvorených so subjektom vykonávajúcim regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu);

- ii. Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (pre spory vyplývajúce zo zmlúv o poskytovaní verejných služieb, ktoré sa týkajú kvality a ceny služieb a zo zmlúv o poskytovaní poštových služieb, ktoré sa týkajú poštových služieb a poštového platobného styku);
- iii. Slovenská obchodná inšpekcia v ostatných prípadoch;
- iv. iná právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej len „Ministerstvo“).

4.3 Návrh môže kupujúci ako spotrebiteľ podať u príslušného subjektu ARS v listinnej podobe, v elektronickej podobe (emailom), alebo ústne do zápisnice. Príslušným subjektom ARS v prípade predávajúceho je **Slovenská obchodná inšpekcia**, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27 alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>). Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov ARS sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

4.4 Návrh môže kupujúci ako spotrebiteľ podať aj prostredníctvom formuláru dostupného na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie www.soi.sk, alebo prostredníctvom platformy ARS dostupnej na webovej stránke EÚ http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

4.5 Alternatívne riešenie sporov je bezodplatné, s výnimkou právnickej osoby zapísanej na zozname Ministerstva, ktorá môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie ARS maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Subjekt ARS ukončí alternatívne riešenie v zásade do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt ARS lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

V Modre dňa 23.07.2018

KNOTT spol. s r.o.

KNOTT 
Dolná 142 P.O. BOX 60
900 01 MODRA/SLOVENSKO
IČO: 17 327 521 IČ DPH: SK2020359572
- 14 -