

Reklamačný poriadok

obchodnej spoločnosti

LANIT PLAST, s.r.o.

so sídlom Chomutovice 38, 251 01 Popovičky, Česká republika

identifikačné číslo: 25774930

zapísanej v obchodnom registri vedenom na Mestskom súde v Prahe, oddiel C, vložka 69090

platný aj pre predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej adrese

www.LANITGARDEN.sk / www.KARIBU.sk / www.KARIBU-SHOP.sk

Čl. I. Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho LANIT PLAST, s.r.o., so sídlom Chomutovice 38, 251 01 Popovičky, Česká republika, IČO: 25774930 (ďalej len "predávajúci") a slúži na zabezpečenie správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií väd spotrebného tovaru.
2. Kupujúci je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len "VOP") ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.
3. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.
4. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Kupujúci uzatvorením kúpnej zmluvy berie na vedomie, že tovar predávaný predávajúcim v rámci jeho podnikateľskej činnosti je spôsobilý pre použitie v oblasti severnej Európy, definovanej severne od 47 ° severnej zemepisnej šírky.
5. Tento reklamačný poriadok platí výhradne pre súkromného zákazníka = **spotrebiteľa**. Netýka sa zákazníkov – podnikateľov, ktorí nakupujú ako osoby registrované na podnikanie, tzv. „na IČO“.

Čl. II. Záruka za akosť

1. Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru doklad o zakúpení (faktúra) so zákonom stanovenými údajmi, ktoré sú potrebné pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo, sériové číslo).
2. Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku formou záručného listu. Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.
3. Ak je to s ohľadom na poskytovanú záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah poskytovanej záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dĺžku platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.

Čl. II.a Lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia

1. Lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim, tzn. dňom uvedenom na doklade o zakúpení či na záručnom liste.

Lehota je:

- 24 mesiacov u nového tovaru;
 - 12 mesiacov u použitej veci;
 - uplatnenie práva z chybného plnenia sa netýka vady, z dôvodu ktorej bola na tovar poskytnutá zľava;
2. Pre vybraný tovar môže byť lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia upravená odlišne, ak je to pri danom type tovaru výslovne uvedené, takto uvedená lehota má prednosť.
 3. Lehota sa končí dňom, ktorý sa číselným označením zhoduje s dňom, kedy začala a o príslušný počet mesiacov neskôr. Dĺžka lehoty v mesiacoch je uvedená u každého tovaru v obchode predávajúceho a je dostatočne vyznačená na doklade o zakúpení.
 4. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záruka za akosť, zaniknú, ak nebola uplatnená v uvedenej dobe.
 5. Predávajúci je povinný kupujúceho pri predaji tovaru predávaného za nižšie ceny upozorniť, že tovar má vadu a o akú vadu ide, ak to nie je zrejmé už z povahy predaja. Za takéto vady nového alebo použitého tovaru, na ktoré bola dohodnutá nižšia cena, predávajúci nezodpovedá. Ak sa vyskytne u tovaru predávaného za nižšiu cenu skrytá vada, ktorá bráni z funkčného hľadiska užívaniu k danému účelu, má kupujúci právo výrobok reklamovať v súlade s ustanoveniami tohto reklamačného poriadku. Pokiaľ sa vyskytne na tovare predávanom za nižšiu cenu iná neodstrániteľná vada, ktorá však nebráni v používanie k danému účelu, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
 6. Ak bude uplatnená reklamácia predávajúcim uznaná ako oprávnená a dôjde k jej vybaveniu výmenou chybného tovaru za nový, beží lehota pre uplatnenie reklamácie opätovne od okamihu prevzatia nového tovaru kupujúcim.

Čl. II.b Akosť pri prevzatí

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že vec pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci vec prevzal,
 - a. vec má vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak chýba dojednanie takej vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca popisoval alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na povahu tovaru a na základe reklamy nimi vykonávanej,
 - b. vec sa hodí k účelu, ktorý pre jej použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa vec tohto druhu bežne používa,
 - c. vec je v odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti,
 - d. vec vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.
2. Ak sa prejaví vada v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola chybná už pri prevzatí kupujúcim, ak predajca nepreukáže opak.

Čl. III. Záručné podmienky

Čl. III.a - Kontrola tovaru pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci alebo jeho autorizovaný predajca musí byť informovaný o vzniku reklamácie okamžite a nie neskôr ako 28 dní po prejavení vady. Kupujúci musí dovoliť inšpekciu tovaru, skôr ako dôjde k jeho demontáži, a to z dôvodu posúdenie, či boli dodržané záväzné pokyny pre montáž daného tovaru, vydané výrobcom tovaru. Okrem toho si predávajúci ponecháva právo nezávisle vyšetriť okolnosti vzniku vady, vrátane kontroly miestneho meteorologického znaleckého sledovania. Vzorky tovaru musí byť poskytnuté pre testovanie, ak o to výrobca tovaru (resp. Dovozca) požiada.
2. Kupujúci sa musí pri osobnom preberaní tovaru presvedčiť o nepoškodenia obalov a (v súlade s obchodnými

podmienkami predávajúceho a s českým občianskym zákonníkom) čo najskôr po osobnom prevzatí od predávajúceho skontrolovať preberané tovar (hnutelnú vec) predovšetkým čo do jeho vlastností a množstva. V prípade, že kupujúci preberá tovar nezabalené, sa musí presvedčiť (v súlade s obchodnými podmienkami predávajúceho a s českým občianskym zákonníkom) o jeho vlastnostiach a množstve. Kupujúci pri prevzatí od prepravcu musí riadne a starostlivo skontrolovať stav zásielky (najmä počet balíkov, neporušenosť či poškodenie obalu) podľa prepravného listu. Kupujúci sa potom (v súlade s obchodnými podmienkami predávajúceho a českým občianskym zákonníkom) musí čo najskôr po prevzatí tovaru (hnutelné veci) presvedčiť o vlastnostiach a množstvo tohto zakúpeného tovaru (hnutelné veci). Nebezpečenstvo vzniku škody prechádza na Kupujúceho prevzatím veci.

3. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezabavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dáva však predáváčemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

Čl. III.b - Uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu najmä v prevádzkarni, v ktorej bol tovar zakúpený.
2. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj na jednom z nasledujúcich miest:
 - a. v ktorejkoľvek prevádzke patriacej predáváčemu, v ktorej je prijatie reklamácie možné, a to s ohľadom na sortiment predávaného tovaru.
 - b. V mieste alebo sídle podnikania predávajúceho.
3. Kupujúci je povinný preukázať, že jeho nárok na vybavenie reklamácie je oprávnený, tzn., že okrem vytknutia väd dokladá aj miesto, cenu a dobu zakúpenia reklamovaného tovaru, čo preukáže predajným dokladom (faktúra, príjmový doklad, dodací list) či záručným listom vydaným predávajúcim a ďalej je povinný poskytnúť predáváčemu náležitú súčinnosť pri vykonávaní kontroly povereným pracovníkom predávajúceho v mieste používania tovaru na účely inšpekcie podľa čl. 3 ods. 1.

Čl. III.c - Výluky

1. Záruka poskytnutá predávajúcim sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):
 - a. mechanickým poškodením tovaru,
 - b. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
 - c. neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - d. poškodením spôsobeným nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
 - e. prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov,
 - f. tovar, ktorý bol upravený zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla vada v dôsledku tejto úpravy,
 - g. poškodením prírodnými živlami alebo vyššou mocou, ktoré neboli zohľadnené výrobcom pri vývoji a výrobe materiálu na výrobu tovaru.

2. Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom k vykonávanej reklame alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.

Čl. III.d - Testovanie závady

1. Tovar odovzdané k reklamácií bude testovaný iba na závalu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom závady). Pre uvedenie závady predávajúci odporúča písomnú formu, čím sa rozumie tiež elektronická komunikácia.
2. V prípade reklamovanie doskového materiálu musí v prípade potreby reklamujúci poskytnúť vzorku poškodených dosiek na vykonanie laboratórných záťažových testov (rozmery vzorky min 20 x 30 cm). Bez dodanie vzorky nie sú splnené podmienky záruky (nemožno vykonať laboratórne testy a tým nie je možné posúdiť oprávnenosť reklamácie) a reklamácia bude zamietnutá. Poskytnutý vzorka je nevratný, pretože pri testoch môže dôjsť k jeho úplnej deštrukcii.

Čl. III.e - Odmietnutie prijatia do reklamácie pre znečistenie tovaru

Predávajúci má právo odmietnuť prijatie tovaru do reklamácie v prípadoch, keď reklamovaný tovar a / alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzдание tovaru na reklamačné prešetrenie.

Čl.IV. - Vybavenie reklamácie

1. Ak je kupujúci-spotrebiteľ, predávajúci o reklamácií rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady.
2. Reklamáciu vrátane odstránenia vady predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohode so spotrebiteľom - takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Po uplynutí lehoty resp. predĺženej lehoty sa má za to, že vada na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Čl. V. Spoločné ustanovenia

1. Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
2. Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS alebo e-mailom.
3. Kupujúci má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s uplatnením oprávnenej reklamácie. Tieto náklady sú chápané ako najmenšie nutné. Najmä sa jedná o poštovné na zaslanie reklamácie. K týmto nákladom nepatria cesta vozidlom pre uplatnenie reklamácie a expresné prepravy, náklady spojené s demontážou a opätovnou montážou tovaru v dispozícii kupujúceho a ďalšie podobné náklady. O preplatenie nákladov je potrebné žiadať bez zbytočného odkladu najneskôr však do 1 mesiaca od konca lehoty na uplatnenie práv z chybného plnenia.
4. Kupujúci je povinný reklamáciu prevziať bez zbytočného odkladu do 30 dní od odo dňa, kedy bol o jej vybavení informovaný, táto lehota nemôže uplynúť skôr ako 60 dní od podania reklamácie.

5. V prípade, že reklamácia nie je prevzatá kupujúcim najneskôr posledným dňom lehoty, bude predávajúcim účtované po jej márnom uplynutí skladné za uloženie tovaru vo výške 2 EUR za každý deň omeškania.
6. Ak si kupujúci nevyzdvihne tovar z vybavenej reklamácie do 6 mesiacov odo dňa, keď bol o vybavení informovaný, vyhradzuje si predávajúci právo tovar predať a výtazok použiť na úhradu skladného.
7. Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas).

Čl. VI. Záverečné ustanovenia

1. Práva kupujúceho vyplývajúce zo zákona nie sú týmto Reklamačným poriadkom dotknuté vlastnosti.
2. V prípade, že dôjde medzi spoločnosťou LANIT PLAST, s.r.o. a spotrebiteľom k vzniku spotrebiteľského sporu z kúpnej zmluvy alebo zo zmluvy o poskytovaní služieb, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takéhoto sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je

Česká obchodná inšpekcia
Ústredná inšpektorát - oddelenie ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2
Česká republika
Email: adr@coi.cz
Web: adr.coi.cz

3. Tento Reklamačný poriadok je platný pre všetky prevádzky predávajúceho a to s účinnosťou od 15.7.2022.

Ing. Jan Filípek
obchodný riaditeľ
LANIT PLAST, s.r.o.

