

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Kanlux s.r.o., so sídlom: Zlatovská 2179/28, 911 05 Trenčín, IČO: 36 690 422, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č.: 17167/R (ďalej len „reklamačný poriadok“)

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvnej úpravy právneho vzťahu medzi spoločnosťou Kanlux s.r.o. ako predávajúcim tovaru (ďalej len „predávajúci“) a kupujúcim tovaru (ďalej len „kupujúci“), bez ohľadu na konkrétnu formu kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim (ďalej len „zmluva“), vrátane prípadov, keď nie je medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená písomná kúpna zmluva. Vstupom do zmluvného vzťahu s predávajúcim na základe príslušného formálneho alebo faktického úkonu kupujúci akceptuje ustanovenia tohto reklamačného poriadku, ktorý je uverejnený na webstránke predávajúceho www.kanlux.sk.
2. Predmetom reklamačného poriadku je úprava podmienok uplatnenia zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru, t.j. postupu kupujúceho pri uplatnení reklamácií väd tovaru zo strany kupujúceho a spôsobu vybavenia reklamácií zo strany predávajúceho.
3. Uverejnením reklamačného poriadku na webstránke predávajúceho www.kanlux.sk je súčasne zabezpečené informovanie kupujúceho o právach kupujúceho resp. povinnostiach predávajúceho v súvislosti s uplatňovaním zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru, a to najmä pre prípad, keď je kupujúci spotrebiteľom v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) resp. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).
4. Vo vzťahu k zmluve reklamačný poriadok predstavuje subsidiárnu úpravu predmetných právnych vzťahov medzi predávajúcim a kupujúcim; v prípade ak sú v zmluve dojednané iné podmienky ako je ustanovené v tomto reklamačnom poriadku, má prednosť zmluva.

II. POSTUP PRI UPLATNENÍ REKLAMÁCIE – VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. V rámci uplatňovania reklamácie je kupujúci povinný doručiť reklamovaný tovar do určeného miesta uplatnenia reklamácie, ktorým je sídlo predávajúceho, t.j.: Kanlux s.r.o., Zlatovská 2179/28, 911 05 Trenčín, a to na svoje náklady. K reklamovanému tovaru kupujúci doloží sprievodnú dokumentáciu s riadne vyplneným a potvrdeným záručným listom, ak bol predávajúcim vystavený.

2. V prípade, ak sa na tovar vzťahuje záruka, či už zo zákona alebo na základe zmluvy, kupujúci musí uplatniť zodpovednosť za vady tovaru u predávajúceho v záručnej dobe. Práva

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

3. Reklamácia sa uplatňuje prostredníctvom „protokolu o vystavení reklamácie“, ktorý je kupujúci povinný riadne vyplniť a odovzdať predávajúceму pri uplatňovaní reklamácie. Formulár protokolu o vystavení reklamácie je k dispozícii o.i. na webstránke predávajúceho www.kanlux.sk. Kupujúci však môže pre tento účel využiť iný obdobný formulár či dokument podľa vlastného uváženia, ten však musí obsahovať nasledovné informácie týkajúce sa reklamácie: označenie kupujúceho, názov produktu alebo príslušný kód produktu, počet reklamovaných kusov, dôvod reklamácie (dostatočný popis väd), dátum odoslania reklamácie a podpis kupujúceho (osoby oprávnenej konať za kupujúceho).

4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúceму písomné potvrdenie.

5. Zodpovednosť za vady tovaru sa nevzťahuje na prípady obmedzenej životnosti niektorých výrobkov pri ich obvyklom používaní, pričom ide najmä o svetelné zdroje. Životnosť výrobkov je publikovaná v katalógu výrobkov predávajúceho a na webstránke predávajúceho www.kanlux.sk.

III. OSOBITNÉ USTANOVENIA PRI UPLATŇOVANÍ ZODPOVEDNOSTI ZA VADY TOVARU PODĽA OBCHODNÉHO ZÁKONNÍKA

1. Ak je kupujúci podnikateľ alebo v iných prípadoch, keď je zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená v režime zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“), zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru sa riadi ustanoveniami čl. II a III reklamačného poriadku a subsidiárne ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka.

2. Ak predávajúci poruší povinnosti ustanovené v § 420 Obchodného zákonníka, má tovar vady. Za vady tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje zmluva, a vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru.

3. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho (t.j. pri prevzatí tovaru), aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Povinnosti predávajúceho vyplývajúce z prípadnej záruky za akosť tovaru tým nie sú dotknuté.

4. Kupujúci je povinný prezrieť tovar bezodkladne po dodaní tovaru zo strany predávajúceho. Ak kupujúci nezabezpečí prehliadku tovaru podľa vyššie uvedeného, môže uplatniť nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase dodania tovaru kupujúcemu.

5. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo kupujúci vady zistil resp. po tom, čo pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehládke, ktorú je povinný uskutočniť podľa ods. 4 vyššie.

6. Pri uplatňovaní reklamácie v súlade s čl. II ods. 1 reklamačného poriadku je kupujúci povinný doručiť predávajúcemu riadne zabalený reklamovaný tovar, pričom náklady na

takéto doručenie tovaru predávajúcemu pri reklamacii znáša kupujúci. Vzhľadom na to sa v súvislosti s prípadným vrátením vymieňaného tovaru neuplatňuje ustanovenie § 438 prvá veta Obchodného zákonníka.

7. V prípade, ak v rámci zmluvy na seba predávajúci prevzal písomne záväzok, že dodaný tovar bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, inak obvyklé vlastnosti, t.j. poskytne kupujúcemu záruku za akosť tovaru, uplatnia sa navyše príslušné ustanovenia § 422 a nasl. Obchodného zákonníka ohľadom záruky za akosť a záručnej doby.

8. Prevzatie záväzku zo záruky môže vyplývať zo zmluvy alebo z vyhlásenia predávajúceho, najmä vo forme záručného listu. Účinky prevzatia tohto záväzku má aj vyznačenie dĺžky záručnej doby alebo doby trvanlivosti alebo použiteľnosti dodaného tovaru na jeho obale. Ak je v zmluve alebo v záručnom vyhlásení predávajúceho uvedená odlišná záručná doba, platí táto doba.

9. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prevzatí tovaru kupujúcim vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci ani osoby, prostredníctvom ktorej predávajúci zabezpečil dodanie tovaru.

10. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom (§ 345 ods. 2 Obchodného zákonníka), môže kupujúci:

- a) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
- b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
- d) odstúpiť od zmluvy.

Voľba medzi týmito nárokmi kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu najneskôr pri uplatnení reklamácie.

11. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

12. Popri nárokoch ustanovených v ods. 10 resp. 11 nemá kupujúci nárok na náhradu škody prípadne iné nároky, ak nebol výslovne dojednaný opak.

IV. OSOBITNÉ USTANOVENIA PRI UPLATŇOVANÍ ZODPOVEDNOSTI PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY TOVARU ZO STRANY SPOTREBITEĽOV

1. Ak je kupujúci spotrebiteľ v zmysle Občianskeho zákonníka, zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru sa riadi ustanoveniami čl. II a IV reklamačného poriadku a príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka o zodpovednosti za vady, vrátane najmä

ustanovení § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka o zodpovednosti za vady predanej veci v rámci spotrebiteľských kúpnych zmlúv.

2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

3. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená dĺžka záručnej doby alebo doba trvanlivosti alebo lehota na použitie tovaru, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby resp. lehoty. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

4. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.

5. Záruka sa nevzťahuje na opotrebenie tovaru spôsobené obvyklým používaním alebo nesprávnym používaním tovaru, a ďalej pokiaľ vada vznikne neodbornou montážou alebo iným neodborným nakladaním s tovarom. Kupujúci je povinný dodržiavať podmienky pre užívateľov uvedené v záručnom liste alebo v návode na použitie.

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. 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 vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

7. 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 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 tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

8. Ak kupujúci riadne uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa zmluvy, tohto reklamačného poriadku resp. Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv kupujúci uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, 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 tovaru za nový tovar.

9. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle ods. 8 vyššie odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, s následnou výzvou na prevzatie plnenia podľa uvedeného, prípadne odôvodnené zamietnutie reklamácie.

10. V prípade odôvodnenej reklamácie väd (t.j. ak sa potvrdí, že dodaný tovar nemá vlastnosti deklarované predávajúcim resp. zodpovedajúci popisu tovaru poskytnutému predávajúcim), náklady na vrátenie tovaru resp. jeho doručenie predávajúcemu pri reklamácii, ako aj náklady na prípadné následné dodanie náhradného tovaru a všetky kupujúcim účelne vynaložené náklady v súvislosti s predmetnou reklamáciou, znáša predávajúci. Predávajúci poskytne kupujúcemu náhradu účelne vynaložených nákladov na vrátenie tovaru (doručenie predávajúcemu pri reklamácii) a prípadných ďalších účelne vynaložených nákladov súvisiacich s predmetnou reklamáciou bez zbytočného odkladu po ich preukázaní predávajúcemu zo strany kupujúceho, a to predložením relevantných dokladov o vynaložení nákladov v tejto súvislosti. Obdobné platí v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s reklamačným konaním v súlade s týmto reklamačným poriadkom resp. príslušnými právnymi predpismi.

11. Ak kupujúci reklamáciu tovaru 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.

12. Ak kupujúci reklamáciu tovaru 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 tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar 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.

13. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie kupujúcemu vydať potvrdenie resp. takéto potvrdenie po uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

14. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

15. Ustanovenia tohto čl. IV reklamačného poriadku obsahujú informácie, ktoré je predávajúci povinný oznámiť spotrebiteľovi podľa § 10a ods. 1 písm. e) a f) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne: informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; poučenie kupujúceho o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Súčasne ustanovenia reklamačného poriadku obsahujú informácie, ktoré je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi podľa § 3 ods. 1 písm. d), g), l) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní

služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to konkrétne: adresu predávajúceho, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru; informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; poučenie kupujúceho o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

V. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

1. Ak je kupujúci spotrebiteľ v zmysle zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, t.j. fyzická osoba nekonajúca v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, svoje práva a nároky súvisiace s kúpou tovaru si môže voči predávajúcemu uplatňovať aj v rámci alternatívneho riešenia sporu (on-line), v zmysle možností a podmienok takéhoto riešenia sporu uvedených v tomto čl. V. Obdobne môžu byť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu uplatnené aj nároky predávajúceho voči kupujúcemu.

2. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom európskej on-line platformy, ktorá sa nachádza na internetovej stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
3. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na kanlux@kanlux.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu (podľa čl. IV tohto reklamačného poriadku), alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným v § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.
4. Spotrebiteľ môže podať vyššie uvedenú sťažnosť aj prostredníctvom on-line platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná na internetovej stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Takáto sťažnosť bude vybavená do 90 dní.
5. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy, alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Zoznam všetkých subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejňuje Ministerstvo hospodárstva SR.
6. Podrobnejšie informácie o alternatívnom riešení sporov sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v Nariadení Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 524/2013 a v zákone č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 29.2.2016.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť reklamačný poriadok, pričom takéto zmeny nadobúdajú účinnosť zverejnením na webstránke predávajúceho www.kanlux.sk.

3. Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho, ktoré nie sú výslovne vo vzájomnej zmluve ani v tomto reklamačnom poriadku, sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, a to najmä Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

V Trenčíne 29.2.2016

Ing. Lukáš Bubník, konateľ