

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

**COLOR Company plus, s.r.o.**  
**platný od 22.8.2019**

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 22.08.2019 a vzťahuje sa na uzatváranie všetkých kúpnych zmlúv medzi spoločnosťou COLOR Company plus, s.r.o., IČO: 44 421 591, Štúrova 1504, 018 41 Dubnica nad Váhom, spoločnosť je zapísaná v OR OS Trenčín, oddiel Sro, vložka č. 20769/R, prevádzka: Predajňa Farby – Laky, Štúrova 86/33, 018 41 Dubnica nad Váhom („Predávajúci“) a koncovým zákazníkom – spotrebiteľom („Kupujúci“) realizovaných v predajni Predávajúceho prevádzka Štúrova ) 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 predávaný tovar je pri prevzatí Kupujúcim v súlade s Kúpnu zmluvou a má akosť a úžitkové vlastnosti Predávajúcim, výrobcom alebo dodávateľom Predávajúceho opisované alebo na základe nimi uskutočňovanej 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 tomu zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý sa 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. Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho pri uplatnení zodpovednosti za vady podľa Občianskeho zákonníka, v platnom znení.

1.6. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky tovary a služby kúpené v prevádzke predávajúceho. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky Kúpne zmluvy, ak nie sú zmluvne dohodnuté pre Kupujúceho výhodnejšie záručné podmienky.

1.7. 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. Právo výmeny či vrátenia tovaru podľa článku 2.1 sa nevzťahuje na tovar upravovaný alebo vyrobený podľa prania Kupujúceho (miešanie farieb) a na tovar, ktorý nie je možné vrátiť či vymeniť z hygienických dôvodov.

2.3. Vymeniť alebo vrátiť tovar podľa tohto článku 2 je možné iba do 30 kalendárnych dní odo dňa jeho predaja, a to fyzickým odovzdaním v prevádzke Predávajúceho, kde sa tovar pred jeho prevzatím skontroluje. Podmienkou na výmenu alebo vrátenie tovaru je predloženie originálneho dokladu o zaplatení tovaru (pokladničný blok, originál faktúry, záručný 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 prevádzke Predávajúceho. 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 reklamácií povinný preukázať, kedy tovar kúpil u Predávajúceho (napríklad predložením dokladu o zaplatení tovaru alebo záručného listu). Kupujúci je povinný ďalej pri reklamácií predložiť vadnú vec vrátane pôvodného príslušenstva .

## **4. DÔVODY ZÁNIKU NÁROKU NA UPLATNENIE ZÁRUKY**

4.1. Práva Kupujúceho zo zodpovednosti za vady vecí, 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, alebo tovar bol poškodený mechanicky (pád, náraz) alebo sa používal v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami parametrom uvedeným v dokumentácii výrobcu.

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. Záruka sa nevzťahuje na škody vzniknuté na tovare v dôsledku živeľnej pohromy či poveternostných vplyvov. 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 Predáváčemu 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 síce o odstrániteľné vady, 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.

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 poskytla, 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 buď 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:

- a) odovzdaním opraveného tovaru
- b) výmenou tovaru
- c) vrátením kúpnej ceny tovaru
- d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
- e) 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, a to: prevádzka: Predajňa Farby – Laky, Štúrova 86/33, 018 41 Dubnica nad Váhom.

## **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 REKLAMOVANEJ VECI**

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 vyzodnenia o ich vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie, a to vo výške 0,50 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 ALTERNATÍVNOU 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.

9.2. 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.

9.3. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://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](http://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 príslušný 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.