

Reklamačný poriadok

spoločnosti HORNBACH – Baumarkt SK spol. s r.o., so sídlom Galvaniho 9, 821 04 Bratislava, IČO: 35 838 949, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava, oddiel: Sro, vložka č.: 26847/B (ďalej len ako „Hornbach“ alebo „predávajúci“).

I.

1. Tento reklamačný poriadok spoločnosti Hornbach tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok (ďalej aj „VOP“) spoločnosti Hornbach a platí vo vzťahu k zákazníkovi, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle platných právnych predpisov (ďalej len ako „zákazník“).
2. Tento reklamačný poriadok vydáva spoločnosť Hornbach pre účely riadnej informovanosti zákazníkov o podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie tovarov a/alebo služieb (ďalej aj „vecí“), dodaných predávajúcim zákazníkovi, v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a príslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej aj „Občiansky zákonník“).

II.

3. Hornbach zodpovedá zákazníkovi za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí zákazníkovi. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebovaním. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri veciach, ktoré podliehajú rýchlej skaze zodpovedá Hornbach len za vady, ktoré má vec pri prevzatí zákazníkovi.
4. Zákazník je povinný vec pri jej prevzatí skontrolovať a pri používaní veci dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie veci v záručnom liste alebo návode na používanie, je povinný tiež užívať a ošetrovať vec v súlade s jej prirodzenou životnosťou.
5. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá Hornbach za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Zákazník musí uplatniť vady u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
6. Ak sa vyskytne na zakúpenej veci vada, zákazník má právo vadu reklamovať pre nesúlad veci s kúpnu zmluvou a to počas záručnej doby danej veci. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť od prevzatia veci zákazníkovi. Ak má zakúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ zákazník objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
7. Ak je na predávanej veci, na jej obale, v návode pripojenom k veci vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Ak ide o použitú vec, predávajúci a zákazník sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, minimálne 12 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste vydanom zákazníkovi alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah zákonnej záruky, a to aj len na niektorú súčiastku veci. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.
8. Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
9. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak tieto práva zaniknú.

10. Hornbach nezodpovedá za vady:

- a) ktoré vznikli nesprávnym užívaním, skladovaním, ošetrovaním, údržbou, zásahom zákazníka alebo mechanickým poškodením,
- b) o ktorých zákazník pre prevzatí veci vedel, resp. bol na ne vyslovene upozornený,
- c) pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny veci,
- d) ktoré sú spôsobené bežným opotrebením veci spôsobeného jej bežným používaním, v dôsledku prirodzených zmien materiálu,
- e) ktoré vyplývajú z povahy výrobku, ktorých životnosť (funkcia) je obmedzená na kratší čas použitia (napr. batérie),
- f) pri použití veciach za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením,
- g) ktoré zákazník spôsobil sám, ktoré boli spôsobené neoprávneným a neodborným zásahom,
- h) ak prišlo k porušeniu ochrannej plomby na veci,
- i) ktoré vznikli v dôsledku vyššej moci (prírodné javy, záplavy, krupobitie a pod.).

III.

11. Zákazník je oprávnený uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek predajni Hornbach počas prevádzkovej doby alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie. Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
12. Pri uplatnení reklamácie osobne v predajni Hornbachu alebo u osoby určenej k vykonaniu opravy je zákazník povinný predložiť doklad o zakúpení tovaru u predávajúceho (pokladničný doklad) alebo inak hodnoverne preukázať, že vec kúpil od predávajúceho.
13. Ak zákazník uplatní reklamáciu, poverený zamestnanec predávajúceho poučí zákazníka o jeho právach (práva zo zodpovednosti za vady uvedené v bode 18 a 19 nižšie) a na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto práv uplatňuje, určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní a v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu veci, do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie môže zákazník odstúpiť od zmluvy alebo má právo na výmenu veci za novú.
14. Pri uplatnení reklamácie vydá príslušný zamestnanec predávajúceho zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie (ďalej aj „reklamačný protokol“). Zákazník poskytne za účelom riadneho vybavenia reklamácie svoje kontaktné údaje (napr. kontaktnú adresu, email a tel. číslo).
15. Ak zákazník uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie (čiže nie osobne), Hornbach doručí reklamačný protokol zákazníkovi ihneď; ak nie je možné reklamačný protokol doručiť ihneď, doručí sa bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; reklamačný protokol sa nemusí doručovať, ak zákazník má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
16. Zákazník berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Hornbachu resp. osobe určenej k oprave potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie a že musí strpieť odovzdanie alebo sprístupnenie reklamovanej veci, riadne očistenej a so všetkými súčiastkami, inak nie je možné pristúpiť k vybaveniu reklamácie.

IV.

17. Práva zo zodpovednosti za vady prislúchajú zákazníkovi v závislosti od toho, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná.
18. Pri odstrániteľných vadách tovaru, má zákazník právo, aby mu bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Hornbach je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto

odstránenia vady môže zákazník požadovať výmenu veci (alebo ak sa vada týka len súčasti veci, tak výmenu tejto súčasti), len ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci alebo závažnosť vady. Hornbach môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

19. Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má zákazník právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi v prípade, ak je vada síce odstrániteľná, ale pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady), nemôže zákazník vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.
20. Zákazník je po poučení o jeho právach podľa bodov 18 a 19 oprávnený rozhodnúť sa, ktoré z predmetných práv si uplatňuje a je povinný oznámiť Hornbachu, aké právo si zvolil, bez zbytočného odkladu po uplatnení reklamácie, aby mohol predávajúci určiť spôsob vybavenia reklamácie (bod 13 vyššie).
21. Pri výmene veci za novú je zákazník povinný vrátiť Hornbachu vec pôvodne dodanú.
22. Ak má vec vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, a ak ide o vec predávanú za nižšiu cenu alebo o vec použitú, má zákazník miesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

V.

23. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) odovzdaním opravenej veci,
 - b) výmenou veci,
 - c) vrátením kúpnej ceny veci,
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny veci,
 - e) písomnou výzvou na prevzatie plnenia (vymenenej veci, opravenej veci, peňazí), alebo
 - f) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
24. Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je zákazník povinný po skončení opravy si vec prevziať, a to aj v prípade, že tak neurobil. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadnej vec za vec bez väd, začne plynúť záručná doba od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka – záručná doba na poskytnutú súčiastku začne plynúť od prevzatia súčiastky.
25. Ak zákazník uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy veci, môže Hornbach vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Hornbach poskytne zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak zákazník uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a Hornbach ju zamietol, môže zákazník zaslať vec na odborné posúdenie, pričom Hornbach v zamietnutí reklamácie bude informovať zákazníka o tom, komu môže zákazník takú vec zaslať na odborné posúdenie. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Ak zákazník preukáže odborným posúdením zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova.
26. Hornbach vydá zákazníkovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
27. Pri vydaní veci po vybavení reklamácie uplatnenej osobne (viď bod 13 vyššie) je zákazník povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá na reklamáciu (reklamačný protokol), preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), alebo iným spôsobom hodnoverne preukázať oprávnenie prevziať reklamovanú vec, inak môže Hornbach alebo osoba vykonávajúca opravu odmietnuť vec vydať.
28. V prípade, že si zákazník vec po vybavení reklamácie neprevezme najneskôr v posledný deň lehoty na prevzatie veci určenej predávajúcim vo výzve na prevzatie veci, je predávajúci

- oprávnený požadovať po jej márnom uplynutí poplatok za uskladnenie veci vo výške 1,66 EUR vrátane DPH za každý deň omeškania zákazníka s prevzatím veci. V prípade zhotovenia veci na zákazku je oprávnený postupovať v súlade s § 656 Občianskeho zákonníka a vec predať.
29. Zákazník má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s dôvodným a riadnym uplatnením reklamácie, toto právo treba uplatniť u predávajúceho najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia lehoty pre uplatnenie vád, inak právo zanikne.

VI.

30. Predávajúci si plní povinnosť riadne informovať spotrebiteľov podľa § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnením tohto reklamačného poriadku v predajniach spoločnosti Hornbach a na svojej internetovej stránke, na adrese: http://hornbach.sk/reklamačný_poriadok.
31. Subjektom alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27 (<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov.soi>) alebo príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>). Spotrebiteľ taktiež môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu riešenia sporov online, zriadenú Európskou Komisiou, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Bližšie informácie k alternatívnemu riešeniu sporov sú k dispozícii v sídle, v predajniach spoločnosti Hornbach alebo na internetovej stránke predávajúceho, na adrese: http://hornbach.sk/alternatívne_riešenie_spotrebiteľských_sporov.
32. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný dňom 01.08.2017.
33. Predávajúci je oprávnený vykonať úpravy a zmeny reklamačného poriadku v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Na práva a povinnosti spojené s uplatnením reklamácie sa vždy vzťahuje reklamačný poriadok, ktorý bol platný a účinný v čase kúpy veci (uzavretia kúpnej zmluvy).

V Bratislave, dňa 01.08.2017