

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Článok I Úvodné ustanovenia

- 1) Tento reklamačný poriadok upravuje postup dodávateľa a objednávateľa (pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti dodávateľa za vady výrobku zakúpeného na základe zmluvy uzatvorenej medzi dodávateľom a objednávateľom (kúpna zmluva alebo zmluva o dielo) a práva a povinnosti dodávateľa a objednávateľa s tým súvisiace.
- 2) Objednávateľ má právo zakúpený výrobok, na ktorom sa vyskytuje vada, reklamovať, a to v rámci zákonnej záručnej doby.
- 3) Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má výrobok pri prevzatí objednávateľom.

## Článok II Záručné podmienky a záručná doba

- 1) Dodávateľ zodpovedá za to, že výrobok ponúkaný objednávateľovi bude spĺňať požiadavky na kvalitu predaného výrobku v súlade s charakterom výrobku a s uzavretou zmluvou.
- 2) Na dodaný tovar je objednávateľovi poskytnutá záručná doba 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania výrobku objednávateľovi. Vada výrobku a nároky vyplývajúce z vady výrobku musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.
- 3) Dodávateľ nezodpovedá za vady, pri ktorých si objednávateľ neuplatnil svoje právo týkajúce sa zodpovednosti dodávateľa za vadu tovaru do konca záručnej doby tovaru.
- 4) Ku každému výrobku zakúpenému u dodávateľa je pri jeho dodaní objednávateľovi priložená faktúra, resp. doklad o kúpe výrobku, ktorá slúži zároveň ako záručný doklad.
- 5) Reklamovať je možné len tovar zakúpený u dodávateľa. Za účelom čo najlepšieho vybavenia reklamácie je potrebné, aby objednávateľ čo najpresnejšie popísal vadu, pre ktorú tovar reklamuje.
- 6) Pri výrobkoch, ktoré sa aplikujú na povrchy je možné ich reklamovať len do momentu kým nie sú aplikované, t.j. napr. nenalepená tapeta, fólia a pod.

## Článok III Práva objednávateľa pri kúpe už vyrobeného výrobku

- 1) Ak má výrobok vadu, ktorú možno odstrániť, má objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Dodávateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Objednávateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu výrobku, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu súčasti, ak tým dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady.

- 2) Objednávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti. Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to objednávateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 3) Ak ide o vadu výrobku, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má objednávateľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 4) Tie isté práva prislúchajú objednávateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však objednávateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

## **Článok IV**

### **Práva objednávateľa pri kúpe výrobku zhotoveného podľa požiadaviek objednávateľa**

- 1) Ak ide o vadu výrobku zhotoveného podľa požiadaviek objednávateľa, ktorú možno odstrániť, je objednávateľ oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. Zhotoviteľ je povinný v takom prípade odstrániť vadu bez zbytočného odkladu.
- 2) Ak ide o vadu výrobku zhotoveného podľa požiadaviek objednávateľa, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa objednávky riadne užívať ako vec bez vady, má objednávateľ právo na zrušenie zmluvy. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách výrobku zhotoveného podľa požiadaviek objednávateľa, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu výrobku zhotoveného podľa požiadaviek objednávateľa, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci podľa objednávky, má objednávateľ právo na primeranú zľavu.

## **Článok V**

### **Výluky zo zodpovednosti za vady**

- 1) Záruka sa vzťahuje iba na výrobné chyby a nevzťahuje sa na nesprávne použitie výrobku, hlavne zlou aplikáciou, nevhodným lepidlom a nesprávnym skladovaním. Ak je s výrobkom manipulované, je pokrčený, je aplikovaný na stenu či iný povrch, alebo je iným spôsobom použitý a javí viditeľné vady spôsobené neodborným zaobchádzaním, jeho reklamácia už nie je možná. Jedná sa o špecifický tovar ako sú tapety, obrazy, nálepky, šablóny. Za chyby vzniknuté nesprávnym používaním dodávateľ nezodpovedá. V prípade, ak si kupujúci objedná službu u tretej strany, alebo objednávateľom poverená osoba zle, nesprávne, neodborne nalepí fototapetu na daný povrch, ak sa fototapeta po nalepení odlepuje, alebo ju iným spôsobom tretia strana poškodí, reklamáciu si objednávateľ uplatní v spoločnosti, ktorá poskytla objednávateľovi danú službu. Dodávateľ za nesprávne lepenie tapiet, obrazov, nálepiek, šablón a pod. treťou stranou objednanou objednávateľom nezodpovedá.
- 2) Za vadu výrobku nemožno považovať zmenu vlastností výrobku, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia objednávateľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

- 3) Dodávateľ nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené použitím podkladov prevzatých od objednávateľa a dodávateľ ani pri vynaložení všetkej starostlivosti nemohol zistiť ich nevhodnosť.

## **Článok VI**

### **Uplatnenie reklamácie**

Objednávateľ si môže uplatniť právo na opravu alebo výmenu výrobku doručením písomnej reklamácie spolu s tovarom a dokladom o kúpe výrobku poštou na adresu dodávateľa, a to: Ing. arch. Kamila Masariková, Dúbravčická 1, 841 02 Bratislava. Reklamovaný výrobok musí byť správne zabalený, najlepšie v pôvodnom obale, aby sa predišlo jeho poškodeniu pri preprave. Dodávateľ odporúča produkt pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť.

## **Článok VII**

### **Vybavenie reklamácie**

- 1) Ak objednávateľ uplatní reklamáciu, dodávateľ alebo ním určená osoba je povinný poučiť objednávateľa o jeho právach, t.j. práve požadovať odstránenie vady, práve na výmenu výrobku, opravu (odstránenie vady) výrobku, primeranú zľavu z ceny výrobku alebo právo odstúpenia od zmluvy.
- 2) Dodávateľ alebo ním určená osoba je povinný na základe rozhodnutia objednávateľa o tom, ktoré z práv zo záruky uplatňuje, 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 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 Objednávateľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 3) V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, objednávateľ môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od objednávateľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Dodávateľ je povinný poskytnúť objednávateľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 4) Ak dodávateľ zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, dodávateľ je povinný informovať Objednávateľa o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom túto informáciu uvedie v doklade o vybavení reklamácie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
- 5) Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša dodávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak objednávateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť dodávateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania

odborného posúdenia záručná doba neplynie. Dodávateľ je povinný objednávateľovi 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.

- 6) Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať objednávateľovi potvrdenie. Pri uplatnení reklamácie poštou, dodávateľ doručí objednávateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Pri uplatnení reklamácie v prevádzke dodávateľa, vydá dodávateľ objednávateľovi ako potvrdenie o uplatnení reklamácie kópiu reklamačného protokolu.
- 7) Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať zákazníkovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie.
- 8) Vzor reklamačného protokolu tvorí prílohu k tomuto reklamačnému poriadku.

## **Článok VIII**

### **Alternatívne riešenie sporov**

- 1) Ak objednávateľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým dodávateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva, objednávateľ má právo obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu. Ak dodávateľ na žiadosť objednávateľa podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania objednávateľom, objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „**Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s dodávateľom je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov/146987s>), pričom objednávateľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Objednávateľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 2) Návrh objednávateľa na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:
  - a) meno a priezvisko spotrebiteľa (t.j. objednávateľa), adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
  - b) presné označenie dodávateľa,
  - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,

- d) označenie, čoho sa objednávateľ ako spotrebiteľ domáha,
  - e) dátum, kedy sa objednávateľ ako spotrebiteľ obrátil na dodávateľa so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Dodávateľom bol bezvýsledný,
  - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 3) Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže objednávateľ využiť formulár, ktorého vzor tvorí prílohu č. 2 tohto reklamačného poriadku a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie ([https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars-soi](https://www soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov/formular-pre-podanie-navrhu-na-zacatie-ars-soi)). K návrhu objednávateľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

## **Článok IX**

### **Spracúvanie osobných údajov**

- 1) Dodávateľ spracúva osobné údaje objednávateľa na účel vybavenie reklamácie. Dodávateľ poskytne osobné údaje objednávateľa príjemcom, ktorým je povinný poskytnúť osobné údaje na základe zákona ako je napr. Slovenská obchodná inšpekcia a iné subjekty, ktorým poskytuje osobné údaje na základe zákona. Dodávateľ postupuje pri zaobchádzaní s osobnými údajmi objednávateľa v súlade s ustanoveniami platných predpisov o ochrane osobných údajov. Objednávateľ berie na vedomie, že je povinný svoje osobné údaje uvádzať správne a pravdivo a bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zmene svojich osobných údajov. Právnym základom spracúvania je zákonná povinnosť spracúvanie je v zmysle čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia vyplývajúca zo 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. Nedochádza k profilovaniu a ani k prenosu do tretej krajiny. Objednávateľ je povinný poskytnúť osobné údaje na účely vybavenia reklamácie, ich neposkytnutie, môže mať za následok nevybavenie reklamácie. Osobné údaje bude dodávateľ spracúvať a archivovať v súlade s osobitnými predpismi počas 5 rokov odo dňa vybavenia reklamácie. Objednávateľ má ako dotknutá osoba, ktorej osobné údaje sú spracúvané dodávateľom, právo od tejto spoločnosti požadovať prístup k osobným údajom, ktoré sa jej týkajú, ako aj právo na opravu, obmedzenie spracúvania týchto údajov. Ak sú žiadosti dotknutej osoby zjavne neopodstatnené alebo neprimerané, najmä pre ich opakujúcu sa povahu, dodávateľ môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo odmietnuť konať na základe žiadosti. Ak sa dotknutá osoba domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore platnými predpismi o ochrane osobných údajov, má právo podať sťažnosť dozornému orgánu, ktorým sa rozumie Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava.
- 2) Viac o informáciách o spracúvaní osobných údajov a o právach dotknutej osoby nájdete v Prehlásení o ochrane osobných údajov, ktoré je súčasťou VOP.

## **Článok X**

### **Záverečné ustanovenia**

- 1) Dodávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny/alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich oznámenia objednávateľom napríklad zverejnením na [www.kamiline.sk](http://www.kamiline.sk).
- 2) Reklamačný poriadok je verejne dostupný na stránke [www.kamiline.sk](http://www.kamiline.sk)
- 3) Objednávateľ potvrdzuje odoslaním záväznej objednávky dodávateľovi, že sa oboznámil s reklamačným poriadkom dodávateľa a bez výhrad s ním súhlasí.

V Bratislave dňa .....

Prílohy:

Príloha č. 1: Vzor reklamačného protokolu

Príloha č. 2: Formulár na podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu

# Reklamačný protokol

**Objednávateľ:**

Meno / Obchodné meno:

Adresa:

IČO:

telefón:

e-mail:

**Dodávateľ:**

Meno / Obchodné meno:

Adresa:

IČO:

telefón:

e-mail:

Týmto reklamujem doleuvedené dielo s popisom vady:

**Názov diela:**

**Realizované dňa:**

**Popis vady:**

.

---

**Dátum:**

**Podpis kupujúceho:**

## Vyjadrenie Predávajúceho

Vyššie uvedené dielo sme prijali na reklamáciu. Na základe preverenia stavu a podľa nášho názoru BOLA\* NEBOLA\* reklamácia opodstatnená.

**Návrh riešenia:**

**Zodpovedná osoba:** \_\_\_\_\_

**Dátum:**

**Podpis dodávateľa:**

\*nevhodné prečiarknite

**Vybavenie reklamácie:**

**Dátum:**

**Podpis kupujúceho:**

**Podpis dodávateľa:**



## NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

### Údaje o spotrebiteľovi

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefonický kontakt:

### Údaje o predávajúcom

obchodné meno/názov:

miesto podnikania/sídlo:

identifikačné číslo:

emailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt:

### Detaily prípadu

dátum nákupu/podpisu zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby<sup>1</sup>:

spôsob predaja<sup>2</sup>:

---

<sup>1</sup> Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.

<sup>2</sup> Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku (napr. ponukový katalóg, telefón), podomový predaj, predajná akcia, trh/veľtrh, aukcie alebo internetové aukcie.

dátum uplatnenia reklamácie:

dátum vybavenia reklamácie:

dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:

**Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný (v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)**

**Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha**

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum

Podpis