

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **KVIP s.r.o. sídlom Vajnorská 135, 831 04 Bratislava - Vajnory**, IČO: 363 15 991, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 91977/B (ďalej aj ako „spoločnosť **KVIP s.r.o.**“ alebo „predávajúci“) vydáva v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, tento reklamačný poriadok (ďalej len "Reklamačný poriadok"). Reklamačný poriadok je dostupný na ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti KVIP s.r.o, nachádzajúcej sa na území Slovenskej republiky a môže byť zverejnený aj internetovej stránke www.kvip.sk.

Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na kúpnu a/alebo inú zmluvu uzavretú medzi spoločnosťou **KVIP s.r.o.** a spotrebiteľom – kupujúcim/objednávateľom (ďalej v tomto Reklamačnom poriadku len ako „kupujúci“), ktorá vznikne na základe objednávky kupujúceho a jej akceptácie spoločnosťou **KVIP s.r.o.** (ďalej aj ako „Zmluva“).
2. Kde sa v tomto Reklamačnom poriadku používajú pojmy "kupujúci" a "predávajúci" rozumejú sa tým zmluvné strany Zmluvy, bez ohľadu na to o aký typ spotrebiteľskej zmluvy medzi stranami ide.
3. Reklamačný poriadok upravuje najmä práva a povinnosti zmluvných strán, ďalej záručné podmienky, reklamačný postup, spôsob a podmienky uplatnenia reklamácie.

Záručná doba a záruka

1. Záručná doba začína plynúť: (i) odo dňa prevzatia tovaru, alebo odo dňa prevzatia opravenej alebo upravenej veci kupujúcim od spoločnosti **KVIP s.r.o.** alebo (ii) odo dňa prevzatia vykonaných stavebných prác kupujúcim od spoločnosti **KVIP s.r.o.**.
2. Zákonná záručná doba na tovar je 24 mesiacov, na veci po oprave alebo úprave je 3 mesiace a na stavebné práce najmenej 18 mesiacov, pokiaľ osobitný zákon neustanoví inak alebo spoločnosť **KVIP s.r.o.** neurčí písomne dlhšiu záručnú dobu.
3. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov (podľa ust. § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka) s tým, že predávajúci nezodpovedá za vady na tovar, ktoré vzniknú ich použitím alebo opotrebením. Použité veci sú zo strany predávajúceho viditeľne označené ako „použité“ a je pri nich uvedená informácia o ich skrátenej záručnej dobe.
4. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
5. Dlhšia záručná doba môže byť stanovená v tomto Reklamačnom poriadku alebo v technickej dokumentácii spoločnosti **KVIP s.r.o.** (napr. prístupná na obale tovaru alebo na webovej stránke www.kvip.sk) alebo jej vyznačením v záručnom liste.
6. V prípade, ak spoločnosť **KVIP s.r.o.** vystaví kupujúcemu záručný list, uvedie v ňom dobu trvania záruky, a to vyhlásením o trvaní záručnej doby ako aj bližšie podmienky o jej uplatnení, vrátane tých skutočností, na ktoré sa záruka nevzťahuje. Skutočnosťami, na ktoré sa zodpovednosť za vady spoločnosťou **KVIP s.r.o.** nevzťahuje sú najmä: (i) nesprávna montáž, napr. vykonaná svojpomocne kupujúcim v rozpore s návodom k tovaru alebo vykonaná neautorizovanou osobou, (ii) zlé zaobchádzanie s tovarom, napr. nesprávne skladovanie tovaru, (iii) bežné opotrebenie alebo nesprávne používanie tovaru, (iv) poškodenie tovaru z dôvodu nadmernej vlhkosti v miestnostiach, kde sa tovar nachádza, eróziou, extrémnymi teplotami, (v) mechanické poškodenie tovaru, napr. škrabance, ryhy a pod., (vi) nesprávna údržba a čistenie tovaru v rozpore s pokynmi predávajúceho a/alebo od výrobcu tovaru, (vii) udalosti spojené s reklamáciou kupujúceho, na ktoré nemá spoločnosť **KVIP s.r.o.** vplyv (napr. krádež tovaru, vyššia moc a pod.), (viii) vady tovaru, bližšie špecifikované v predchádzajúcom bode tohto Reklamačného poriadku alebo (ix) iné skutočnosti, bližšie uvedené

KVIP s.r.o.

Vajnorská 135, 831 04 Bratislava - Vajnory

IČO: 36315991; IČ DPH: SK2020189567; Obch. reg. Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 91997/B

Bankové spojenie: UniCredit Banka Slovakia a.s., č.ú.: 1169716009/1111, IBAN: SK3911 1100 0000 1169 7160 09, SWIFT (BIC): UNCRSKBX
tel.: +421 (2) 492 08 600, fax: +421 (2) 492 08 608, e-mail: kvip@kvip.sk

v záručnom liste alebo v návode k tovaru alebo na obale tovaru alebo bližšie uvedené na webovej stránke www.kvip.sk.

7. Ak spoločnosť **KVIP s.r.o.** vystaví kupujúcemu záručný list, môže v ňom uviesť osobu, ktorá je oprávnená na záručný servis. Záruka, ak je poskytnutá sa vzťahuje len na skryté vady, pokiaľ zo záručného listu nevyplýva inak. Záručný list spoločnosti **KVIP s.r.o.** je pre kupujúceho záväzný.
8. Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady kupujúcim až do doby, keď kupujúci bol po skončení opravy povinný reklamovaný tovar od predávajúceho alebo ním určenej osoby prevziať. Ak dôjde k výmene tovaru za nový tovar, začne plynúť nová záručná doba dňom prevzatia nového tovaru kupujúcim od predávajúceho. To sa podporne uplatní aj pri výmene súčiastky.

Nároky z vád

1. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada a túto vadu je možné odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu vadného tovaru, alebo ak sa vada týka len jeho časti alebo súčasti, tak výmenu vadnej časti alebo súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
2. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne používaný ako tovar bez väd a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa väd po oprave alebo z dôvodu väčšieho počtu väd na tovare. Ak ide o inú neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
3. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zanikajú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Reklamácia

1. Kupujúci si môže uplatniť reklamáciu na ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti **KVIP s.r.o.** u príslušného reklamáciami povereného pracovníka, a to ústne (osobne, telefonicky) kedykoľvek počas otváracie doby danej prevádzky, alebo odoslaním reklamácie elektronicky (e-mailom, faxom) alebo písomne, napr. poštou na adresu sídla alebo zriadenej prevádzky spoločnosti **KVIP s.r.o.**.
2. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:
 - že kupujúci kúpil tovar od spoločnosti **KVIP s.r.o.** a za akú cenu; za týmto účelom preukázania kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru preukazujúci nákup reklamovaného tovaru u spoločnosti **KVIP s.r.o.**, prípadne, ak je predmetom reklamácie služba, tak aj príslušný doklad a vykonaní služby, ktorú vykonala spoločnosť **KVIP s.r.o.**,
 - že sa na tovare a/alebo na službe v záručnej dobe vyskytla vada a nejedná sa o vadu, na ktorú sa zodpovednosť za vady v zmysle tohto Reklamačného poriadku, technickej dokumentácie spoločnosti **KVIP s.r.o.** alebo platných právnych predpisov nevzťahuje,
 - kupujúci predloží vadný tovar v prevádzke spoločnosti **KVIP s.r.o.**, pričom ak to povaha reklamovaného tovaru a/alebo služby nedovoľuje, dohodne sa so spoločnosťou **KVIP s.r.o.** na vykonaní obhliadky reklamovaného tovaru a/alebo služby na mieste, kde sa tento tovar nachádza alebo na mieste kde bola reklamovaná služba vykonaná (za týmto účelom je kupujúci povinný poskytnúť spoločnosti **KVIP s.r.o.** bez zbytočného odkladu nevyhnutnú súčinnosť),
 - v prípade, že k tovaru a/alebo k službe bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako zákonná záručná doba, kupujúci preukáže spoločnosti **KVIP s.r.o.**, že reklamovaná vada sa vyskytla v lehote, na ktorú sa vzťahuje záruka. Za tým účelom predloží kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list spoločnosti **KVIP s.r.o.** (najmä s uvedeným dátumom predaja reklamovaného tovaru a/alebo poskytnutia služby, dĺžkou trvania záručnej doby, typu tovaru a/alebo poskytnutia služby, pečiatkou predajne a podpisom oprávnenej osoby za spoločnosť **KVIP s.r.o.**). V osobitných prípadoch, keď je

KVIP s.r.o.

Vajnorská 135, 831 04 Bratislava - Vajnory

IČO: 36315991; IČ DPH: SK2020189567; Obch. reg. Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 91997/B

Bankové spojenie: UniCredit Banka Slovakia a.s., č.ú.: 1169716009/1111, IBAN: SK3911 1100 0000 1169 7160 09, SWIFT (BIC): UNCRSKBX
tel.: +421 (2) 492 08 600, fax: +421 (2) 492 08 608, e-mail: kvip@kvip.sk

dlhšia záručná doba známa spoločnosti **KVIP s.r.o.**, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho je spoločnosť **KVIP s.r.o.** oprávnená neuznať reklamáciu.

3. Spoločnosť **KVIP s.r.o.** vydá kupujúcemu o uplatnení reklamácie potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená kupujúcim prostredníctvom diaľkovej komunikácie (napr. poštou, e-mailom, faxom, telefonicky a pod.) predávajúci doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie kupujúcemu ihneď, najneskôr však spolu s písomným dokladom o vybavení reklamácie.
4. Po uplatnení reklamácie kupujúcim a poučení kupujúceho spoločnosťou **KVIP s.r.o.** o jeho právach podľa ust. § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka a na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, určí spoločnosť **KVIP s.r.o.** spôsob vybavenia reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie kupujúceho, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické posúdenie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie kupujúcim. Tieto lehoty sa použijú aj na vybavenie reklamácie spoločnosťou **KVIP s.r.o.**, ktorej vybavenie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od uplatnenia reklamácie kupujúceho. Po uplynutí zákonnej 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť (t.j. právo na výmenu tovaru alebo odstúpiť od Zmluvy a zároveň požadovať vrátenie ceny tovaru).
5. V prípade reklamácie tovaru uplatnenej kupujúcim počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci zamietne reklamáciu tovaru uplatnenú kupujúcim po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, je predávajúci povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci zašle tovar na odborné posúdenie, ktorým preukáže predávajúcemu zodpovednosť za vady tovaru, môže si kupujúci uplatniť reklamáciu znova, ktorú predávajúci už nemôže zamietnuť. Predávajúci je zároveň povinný uhradiť kupujúcemu všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, a to do 14 dní odo dňa opätovne uplatnenej reklamácie. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nie je možné požadovať od kupujúceho úhradu nákladov na odborné posúdenie.
6. Na reklamáciu tovaru sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka (ďalej len „OZ“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.
7. Pri manipulácii, používaní, preprave a skladovaní tovaru je kupujúci povinný: (i) dbať na povahu tovaru, ďalej (ii) na skutočnosti vyplývajúce z OZ ako aj (iii) na pokyny uvedené v technickej dokumentácii spoločnosti **KVIP s.r.o.** a/alebo od výrobcu, ktoré patria k tovaru, napr. bližšie uvedené v návode alebo na obale tovaru alebo na webovej stránke predávajúceho www.kvip.sk.

Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 10.09.2017.

V Bratislave, dňa 6. 11. 2017

.....
KVIP s.r.o.
Ing. Martin Mičieta

KVIP s.r.o.
Vajnorská 135, 831 04 Bratislava - Vajnory
IČO: 36315991; IČ DPH: SK2020189567; Obch. reg. Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, vložka č. 91997/B
Bankové spojenie: UniCredit Banka Slovakia a.s., č.ú.: 1169716009/1111, IBAN: SK3911 1100 0000 1169 7160 09, SWIFT (BIC): UNCRSKBX
tel.: +421 (2) 492 08 600, fax: +421 (2) 492 08 608, e-mail: kvip@kvip.sk

BRATISLAVA (2x) | TRNAVA | GALANTA | PIEŠŤANY | TURÁ LÚKA | TRENČÍN | NITRA
LEVICE | ŽILINA | RUŽOMBEROK | LIPTOVSKÝ MIKULÁŠ | ŽIAR NAD HRONOM | BANSKÁ BYSTRICA | PREŠOV | KOŠICE

www.kvip.sk