

Všeobecné obchodné podmienky

Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti Luxury-Home s.r.o., Bystrické sady 8649/2284106 Bratislava-Záhorská Bystrica, IČO: 50 568 591

ČLÁNOK I.

ZÁKLADNÉ USTANOVENIA A VYMEDZENIE POJMOV

1. Tieto obchodné podmienky upravujú vzťahy medzi objednávajúcim a predávajúcim v oblasti kúpy a predaja tovaru a poskytovanie služieb. Kúpne zmluvy sa spravujú príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka 40/1946 Z.z., Zákona o ochrane spotrebiteľa 250/2007 Z.z., Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov 102/2014 Z.z. 2. Predaj a ďalší zákaznícky servis (t.j. objednávky, zameranie, dovoz a montáž) produktov Luxury-Home je zabezpečený nasledovne: Predávajúci Luxury-Home s.r.o.. Predaj a ďalší zákaznícky servis zabezpečuje priamo firma Luxury-Home s.r.o.. Základné informácie o predávajúcom : Obchodné meno: Luxury-Home s.r.o., Sídlo: Bystrické sady 8649/2284106 Bratislava-Záhorská Bystrica, IČO: 50 568 591. 3. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci odoslaním objednávky, alebo podpisom objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že súhlasí s tým, že tieto obchodné podmienky sa budú vzťahovať na všetky kúpne zmluvy uzavreté medzi predávajúcim spoločnosťou Luxury-Home s.r.o. a kupujúcim, prostredníctvom ktorej predávajúci dodá tovar kupujúcemu (ďalej len kúpna zmluva) a na všetky vzťahy medzi kupujúcim a predávajúcim, ktoré vznikli pri uzatváraní kúpnej zmluvy. 4. Všeobecné obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylne od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami. 5. Kupujúci: Fyzická alebo právnická osoba, ktorá si u predávajúceho objedná tovar alebo službu a uzatvorí s predávajúcim zmluvu prostredníctvom prostriedkov komunikácie akými sú napríklad elektronická pošta, telefón a fax, ponukový katalóg a pod, prípadne s predávajúcim uzatvorí zmluvu priamo v jeho sídle, alebo na mieste dohodnutom medzi predávajúcim a kupujúcim

ČLÁNOK II.

OBJEDNÁVKA A KÚPNA ZMLUVA

1. Dodanie tovaru sa uskutočňuje na základe písomnej objednávky kupujúceho, ktorú predávajúci potvrdí. Potvrdením objednávky predávajúcim je uzavretá čiastková kúpna zmluva. Za písomné objednanie a potvrdenie sa považuje aj faxová objednávka a jej faxové potvrdenie, resp. e-mailová objednávka a jej e-mailové potvrdenie. 2. Kupujúci realizuje objednávky písomne, elektronickou poštou, telefonicky, prostredníctvom online formulára na webových stránkach predávajúceho, faxom na adresu spoločnosti Luxury-Home s.r.o., osobne na adrese spoločnosti, alebo na inom dohodnutom mieste. 3. Každá objednávka kupujúceho musí obsahovať nasledujúce náležitosti: • Meno a priezvisko kupujúceho • Obchodné meno a sídlo kupujúceho - v prípade ak kupujúcim nie je spotrebiteľ • IČO a DIČ, ak je registrovaný ako platca DPH - v prípade ak kupujúcim nie je spotrebiteľ • Druh (názov) tovaru • Množstvo objednaného tovaru • Spôsob odobratia tovaru a dopravy • Dodaciu adresu • Podpis osoby, ktorá je oprávnená konať za kupujúceho

ČLÁNOK III.

CENA TOVARU A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie a montáž tovaru 2. Zmluvné strany sa dohodli, že kúpnu cenu za dodaný tovar a služby je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu nasledovným spôsobom: 2.1 Zložením zálohy vo výške 70% ceny dohodnutej v zmluvnom vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, pričom kupujúci po zaplatení zálohy nesmie požadovať zmenu vzhľadom nábytku a materiály použité na jeho výrobu 2.2 Kupujúci sa zaväzuje uhradiť zvyšných 30 % z dohodnutej ceny po odovzdaní diela predávajúcim, v lehote splatnosti 7 dní odo dňa riadneho odovzdania predmetu zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim 2.3 Záloha sa považuje za zaplatenú v momente pripísania dohodnutej sumy na bankový účet predávajúceho dohodnutý v zmluve, v prípade ak je v zmluve dohodnutý iný spôsob splatenia zálohy, zmluva uzatvorená medzi predávajúcim a kupujúcim má prednosť pred ustanoveniami čl.3 týchto všeobecných obchodných podmienok 2.4 Dohodnutá cena je uhradená momentom, pripísania celkovej sumy dohodnutej medzi predávajúcim a kupujúcim. V prípade ak kupujúci uhradil 70 % z celkovej dohodnutej ceny ako zálohu, celková dohodnutá cena sa považuje za uhradenú, momentom pripísania zvyšných 30% kúpnej ceny na bankový účet predávajúceho dohodnutý v zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim

ČLÁNOK IV.

VIAZANOSŤ PONUKOU, STORNOVANIE OBJEDNÁVKY

1. Predávajúci je viazaný ponukou, vrátane cien tovaru od potvrdenia objednávky 2. V prípade, že objednávka nebola potvrdená, zákazník (kupujúci) má právo ju stornovať. 3. V prípade, že kupujúci stornuje už potvrdenú objednávku je povinný uhradiť predávajúcemu všetky preukázateľne vynaložené náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s realizáciou danej objednávky. 4. O potvrdení storna objednávky bude kupujúci emailom, alebo iným písomným spôsobom. 5. V prípade stornovania objednávky zo strany kupujúceho alebo predávajúceho, ak kupujúci už vopred zaplatil za zrušenie objednávky na tovar časť alebo kúpnu cenu, bude mu táto čiastka vrátená do 7 dní od zrušenia objednávky, bezhotovostným prevodom na ním určený účet pokiaľ sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak. Uz dodany a zmontovaný material bude odrátaný zo zaplatenej zálohy.

ČLÁNOK V.

DODANIE A PREVZATIE TOVARU

1. Dovozy tovaru a jeho následná montáž sa realizuje v dohodnutom termíne s kupujúcim-klientom, ktorý je potvrdený v záväznej objednávke. 2. Dodanie tovaru a jeho montáž je

nasledovná: 3. Dodanie tovaru a ďalší zákaznicky servis (t.j. vynesenie tovaru na miesto montáže a jeho montáž) zabezpečuje firma Luxury-Home s.r.o. 4. Kupujúci je povinný vykonať všetky úkony potrebné nato, aby predávajúci mohol tovar dodať a poskytnúť ku tomu požadovanú súčinnosť v nevyhnutnej miere. Dodaný tovar je kupujúci povinný prevziať a dôkladne skontrolovať jeho kvalitu a komplexnosť vrátane montáže 5. Predávajúci sa zaväzuje, že v prípade omeškania dodania tovaru predávajúcim cena celkovej objednávky bude znížená o 0,1% za každý deň omeškania s výnimkou omeškania spôsobených treťou stranou a pôsobením vyššej moci 6. Kupujúci sa zaväzuje v prípade omeškania platby za dodaný tovar, alebo lužby zaplatiť predávajúcemu 0,1% z omeškanej platby za každý deň omeškania. 7. Dodacia lehota je stanovená v zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim 8. Predĺženie dodacej lehoty bude kupujúcemu oznámená vopred. 9. Dodacia lehota začína plynúť dňom nasledujúcim po pripísaní 70% zálohy na účet predávajúceho uvedený v kúpupredajnej zmluve.

ČLÁNOK VI.

PREVOD VLASTNÍCKEHO PRÁVA A NEBEZPEČENSTVA ŠKODY NA TOVARE

1. Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením celej kúpnej ceny za tovar. 2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho alebo keď tak neurobí včas, napriek výzve predávajúceho, tak v čase, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

ČLÁNOK VII.

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY TOVARU, REKLAMÁCIE, ZÁRUČNÁ DOBA

1. Predávajúci je povinný dodať kupujúcemu tovar v množstve, vyhotovení a kvalite za podmienok aké určuje zmluva. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim, tieto je povinný kupujúci uviesť v dodacom liste. Vady zistené neskôr, za ktoré zodpovedá predávajúci je kupujúci povinný reklamovať bezodkladne ako sa o vade kupujúci dozvedel, písomne na adresu predávajúceho, resp. elektronickou poštou. Predávajúci je povinný vybaviť reklamácie v súlade s reklamačným poriadkom spoločnosti Luxury-Home s.r.o., v súlade so zákonom č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom v platnom znení, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho 102/2014 Z.z. 2. v zmysle týchto všeobecných obchodných podmienok. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je pri konkrétnom výrobku uvedené inak a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ako záručný doklad sa považuje faktúra a dodací list.

ČLÁNOK VIII.

OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

1. Kupujúci touto zmluvou podľa zák. č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších prepisov udeľuje predávajúcemu súhlas so spracovaním svojich osobných údajov, ktoré kupujúci poskytne predávajúcemu (ďalej len „súhlas“). 2. Kupujúci súhlasí s tým, že predávajúci bude jeho osobné údaje spracúvať pre účely vedenia evidencie, ktorej vedenie je mu uložené zákonom. 3. Súhlas kupujúceho je platný počas trvania právneho obchodného vzťahu po dobu, po ktorú je predávajúci povinný v evidencii viesť osobné údaje o kupujúcom.

ČLÁNOK IX.

ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

1. Ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak, kupujúci nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je tovar, ktorý bol zhotovený podľa osobitých požiadaviek spotrebiteľa (napr. nábytok na mieru). 2. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy v prípade, ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve. 3. Kupujúci je poučený, že tovar, ktorý predávajúci predáva je zhotovený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, ktorý podľa § 7 ods. 6 písm. c) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov 102/2014 Z.z., predstavuje výnimku pri odstúpení od zmluvy zo strany spotrebiteľa

ČLÁNOK X.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Kupujúci prehlasuje, že sa pred vyplnením objednávky oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a že s nimi v celom rozsahu súhlasí. Na ostatné týmito obchodnými podmienkami neupravené vzťahy sa primerane používajú príslušné ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník). 2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok, pričom povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na internetovej stránke dodávateľa: <http://www.luxury-home.sk/> 3. Predávajúci a kupujúci sa zaväzujú zachovať mlčanlivosť o veciach obchodného tajomstva, ktoré sa im stanú známe v rámci zmluvných vzťahov. Inak zodpovedajú za škodu spôsobenú porušením obchodného tajomstva. 4. Tieto obchodné podmienky spoločnosti Luxury-Home s.r.o., nadobúdajú platnosť dňom 01.11.2016

Reklamačný poriadok:

spoločnosti Luxury-Home s.r.o., so sídlom Bystricke sady 8649/22, 84106 Bratislava-Záhorská Bystrica, IČO: 50 568 591

ČLÁNOK I. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť Luxury-Home s.r.o., so sídlom Bystricke sady 8649/22, 84106 Bratislava-Záhorská Bystrica, IČO: 50 568 591, vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“), § 18 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 len „ZoOS“), ako aj ostatnými právnymi predpismi SR. Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho ako aj pre kupujúceho pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné podmienky. 2. Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. 3. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje spoločnosť/fyzickú osobu – podnikateľa Marek Strba - Luxury-Home s.r.o. 4. Termín „kupujúci“ na účely tohto Reklamačného poriadku označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo zaobstaráva služby na základe kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo, bez ohľadu na ich formu, pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, a ktorý kúpil alebo objednal u predávajúceho určitý výrobok v zmysle definície § 2 písm. f/ ZoOS (ďalej len „výrobok“) alebo službu v zmysle definície § 2 písm. i/ ZoOS (ďalej len „služba“). Pojem „tovar“ na účely tohto Reklamačného protokolu označuje výrobok a/alebo služba. 5. V zmysle ust. § 18 ods. 1 ZoOS je predávajúci povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi; za účelom splnenia dikcie citovaného zákonného ustanovenia je tento Reklamačný poriadok: zverejnený na internetovej stránke predávajúceho: <http://www.luxury-home.sk> 7. viditeľne umiestnený v sídle predávajúceho, kde sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary, 8. viditeľne umiestnený v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary, 9. je v tlačenej forme dostupný kupujúcemu na predajnom pulte alebo pri pokladni v sídle predávajúceho alebo v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predávajú alebo poskytujú tovary. 10. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a kupujúcim súhlasí kupujúci s týmto Reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. 11. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho ako spotrebiteľa (§ 2 písm. a/ ZoOS) tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami ZoOS a OZ. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov. 12. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovarov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov. 13. Tento Reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 5 OZ, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná

doba. 14. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku. 15. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa na vybavovanie reklamácií použijú v rozsahu neodporujúcom osobitným predpisom uvedeným v poznámke č. 22b ZoOS..

ČLÁNOK II. Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný alebo dodaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. 2. Pri použitých tovaroch predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. 3. Ak nejde o tovary použité, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami OZ, ktorá je 24 mesiacov, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie tovaru nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Ak je na predávanom tovare, obale alebo návode k nemu pripojenému vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra, doklad o kúpe, dodací list, pokiaľ to povaha veci umožňuje. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci vždy povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). 4. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky za splnenia všetkých podmienok uvedených v § 621 OZ. 5. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. 6. Kupujúci je povinný tovar pri prevzatí prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru pri jeho prevzatí. 7. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na: 8. vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného ako aj prirodzenej zmeny materiálov; 9. vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania údržby; 10. vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa; 11. vady a poškodenia spôsobené opotrebovaním alebo nadmerným používaním; 12. vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živeľnej udalosti; 13. vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru; 14. vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania a zaobchádzania tovaru; 15. tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba; 16. vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných komponentov, než odporúčaných výrobcom alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom alebo dodávateľom; 17. vady a poškodenia spôsobené neodbornou montážou alebo neodborným uvedením tovaru do prevádzky; 18. vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel; 19. vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám.

ČLÁNOK III.

Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia)

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú priamo u predávajúceho alebo v prevádzkarni, v ktorej bol tovar kúpený. V zmysle ZoOS však môže kupujúci uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek inej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. 2. Pri reklamacii je potrebné doložiť záručný list, v prípade že bol vydaný a doklad o zakúpení tovaru, resp. o zaplatení ceny tovaru. V prípade nepredloženia uvedených dokladov nebude reklamácia uznaná. 3. V zmysle ZoOS je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom predávajúceho alebo určenej osoby, ktorý vybavuje reklamácie reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar v balení aj s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. Pre správne posúdenie reklamácie je potrebné, aby reklamovaný tovar bol čistý a kompletný. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je predávajúci povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť 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. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 4. Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a ktorú predloží na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

ČLÁNOK IV.

Spôsob vybavenia reklamácie

1. Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. § 2 písm. m/ ZoOS rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. 2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 OZ); na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie uvedený v bode 1 čl. IV 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 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. 3. V zmysle § 622 ods. 1 OZ ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená. 4. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, 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 vadnú vec za bezvadnú. 5. V zmysle § 623 ods. 1 OZ Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že tovar má vadu, ktorá je neodstrániteľná, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. 6. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 5 čl. IV prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po tretej oprave tovar riadne užívať. 7. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 5 čl. IV prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má tovar väčší počet väd a to súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní. 8. 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. 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 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. 9. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.01.2017 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto Reklamačného poriadku. Nesplnením vyššie uvedených reklamačných podmienok kupujúci ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania. Luxury-Home s.r.o., so sídlom Bystricke sady 8649/22, 84106 Bratislava-Záhorská Bystrica, IČO: 50 568 591