



REKLAMAČNÝ PORIADOK
spoločnosti Kanlux s.r.o. pri prevádzkovaní e-shopu na webstránke
www.kanluxpredomov.sk

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou zmluvnej úpravy právneho vzťahu medzi spoločnosťou Kanlux s.r.o., so sídlom: Zlatovská 2179/28, 911 05 Trenčín, IČO: 36 690 422, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo 17167/R, ako predávajúcim tovaru (ďalej len „predávajúci“) a kupujúcim tovaru (ďalej len „kupujúci“) prostredníctvom e-shopu na webstránke www.kanluxpredomov.sk, na základe príslušnej kúpnej zmluvy uzatváranej na diaľku v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v znení neskorších predpisov (ďalej len „zmluva“). Vstupom do zmluvného vzťahu s predávajúcim na základe príslušných úkonov vykonaných prostredníctvom e-shopu na webstránke www.kanluxpredomov.sk kupujúci akceptuje ustanovenia tohto reklamačného poriadku, ktorý je uverejnený na webstránke predávajúceho www.kanluxpredomov.sk.
2. Predmetom reklamačného poriadku je úprava podmienok uplatnenia zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru, t.j. postupu kupujúceho pri uplatnení reklamácií väd tovaru zo strany kupujúceho a spôsobu vybavenia reklamácií zo strany predávajúceho.
3. Uverejnením reklamačného poriadku na webstránke predávajúceho www.kanluxpredomov.sk je súčasne zabezpečené informovanie kupujúceho o právach kupujúceho resp. povinnostiach predávajúceho v súvislosti s uplatňovaním zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru zo strany kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) resp. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).
4. Vo vzťahu k zmluve reklamačný poriadok predstavuje subsidiárnu úpravu predmetných právnych vzťahov medzi predávajúcim a kupujúcim; v prípade ak sú v zmluve prípadne dojednané iné podmienky ako je ustanovené v tomto reklamačnom poriadku, má prednosť zmluva.

II. POSTUP PRI UPLATNENÍ A VYBAVENÍ REKLAMÁCIE

1. V rámci uplatňovania reklamácie je kupujúci povinný doručiť reklamovaný tovar do určeného miesta uplatnenia reklamácie, ktorým je sídlo predávajúceho, t.j.: Kanlux s.r.o., Zlatovská 2179/28, 911 05 Trenčín, a to na svoje náklady. K reklamovanému tovaru kupujúci doloží sprievodnú dokumentáciu s riadne vyplneným a potvrdeným záručným listom, ak bol predávajúcim vystavený.

2. V prípade, ak sa na tovar vzťahuje záruka, či už zo zákona alebo na základe zmluvy, kupujúci musí uplatniť zodpovednosť za vady tovaru u predávajúceho v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Reklamácia sa uplatňuje prostredníctvom reklamačného protokolu, ktorý je kupujúci povinný riadne vyplniť a odovzdať predávajúcemu pri uplatňovaní reklamácie. Formulár reklamačného protokolu je k dispozícii o.i. na webstránke predávajúceho www.kanluxpredomov.sk. Kupujúci však môže pre tento účel využiť iný obdobný formulár či dokument podľa vlastného uváženia, ten však musí obsahovať nasledovné informácie týkajúce sa reklamácie: označenie kupujúceho, špecifikácia tovaru, počet reklamovaných kusov, dôvod reklamácie (dostatočný popis väd), dátum odoslania reklamácie a podpis kupujúceho.
4. Za predpokladu, že kupujúci je spotrebiteľ v zmysle Občianskeho zákonníka, zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru sa riadi ustanoveniami tohto čl. II reklamačného poriadku a súčasne príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka o zodpovednosti za vady, vrátane najmä ustanovení § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka o zodpovednosti za vady predanej veci v rámci spotrebiteľských kúpnych zmlúv.
5. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
6. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená dĺžka záručnej doby alebo doba trvanlivosti alebo lehota na použitie tovaru, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby resp. lehoty. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim.
8. Záruka sa nevzťahuje na opotrebenie tovaru spôsobené obvyklým používaním alebo nesprávnym používaním tovaru, a ďalej pokiaľ vada vznikne neodbornou montážou alebo iným neodborným nakladaním s tovarom. Kupujúci je povinný dodržiavať podmienky pre užívateľov uvedené v záručnom liste alebo v návode na použitie.
9. Zodpovednosť za vady tovaru sa nevzťahuje na prípady obmedzenej životnosti niektorých výrobkov pri ich obvyklom používaní, pričom ide najmä o svetelné zdroje. Životnosť výrobkov je publikovaná v katalógu výrobkov predávajúceho a na webstránke predávajúceho www.kanluxpredomov.sk.
10. V prípade odôvodnenej reklamácie väd (t.j. ak sa potvrdí, že dodaný tovar nemá vlastnosti deklarované predávajúcim resp. zodpovedajúci popisu tovaru poskytnutému predávajúcim), má kupujúci, bez ohľadu rozsah a povahu vady a bez ohľadu na to, či ide o vadu, ktorú možno alebo nemožno odstrániť, právo od zmluvy odstúpiť, na základe čoho mu bude vrátená celá kúpna cena predmetného reklamovaného tovaru.
11. Ak kupujúci riadne uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa zmluvy, tohto

reklamačného poriadku resp. Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z práv kupujúci uplatňuje, je predávajúci povinný 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 tovaru, 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. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak vyššie uvedené lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť, na základe čoho mu bude vrátená celá kúpna cena predmetného reklamovaného tovaru.

12. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania v zmysle ods. 10 a 11 vyššie vrátením kúpnej ceny tovaru, prípadne odôvodnené zamietnutie reklamácie.
13. V prípade odôvodnenej reklamácie väd (t.j. ak sa potvrdí, že dodaný tovar nemá vlastnosti deklarované predávajúcim resp. zodpovedajúci popisu tovaru poskytnutému predávajúcim), náklady na vrátenie tovaru resp. jeho doručenie predávajúcemu pri reklamáci, ako aj všetky kupujúcim účelne vynaložené náklady v súvislosti s predmetnou reklamáciou, znáša predávajúci. Predávajúci poskytne kupujúcemu náhradu účelne vynaložených nákladov na vrátenie tovaru (doručenie predávajúcemu pri reklamáci) a prípadných ďalších účelne vynaložených nákladov súvisiacich s predmetnou reklamáciou bez zbytočného odkladu po ich preukázaní predávajúcemu zo strany kupujúceho, a to predložením relevantných dokladov o vynaložení nákladov v tejto súvislosti. Obdobné platí v prípade uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s reklamačným konaním v súlade s týmto reklamačným poriadkom resp. príslušnými právnymi predpismi.
14. 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. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
15. 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 tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar 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.

16. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie kupujúcemu vydať potvrdenie resp. takéto potvrdenie po uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu, a to 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.
17. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.
18. Ustanovenia tohto čl. II reklamačného poriadku obsahujú informácie, ktoré je predávajúci povinný oznámiť spotrebiteľovi podľa § 10a ods. 1 písm. e) a f) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to konkrétne: informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; poučenie kupujúceho o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Súčasne ustanovenia reklamačného poriadku obsahujú informácie, ktoré je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi podľa § 3 ods. 1 písm. d), g), l) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, a to konkrétne: adresu predávajúceho, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru; informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií; poučenie kupujúceho o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

III. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

1. Za predpokladu, že kupujúci je spotrebiteľ v zmysle zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, t.j. fyzická osoba nekonajúca v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, svoje práva a nároky súvisiace s kúpou tovaru si môže voči predávajúcemu uplatňovať aj v rámci alternatívneho riešenia sporu (on-line), v zmysle možností a podmienok takéhoto riešenia sporu uvedených v tomto čl. III reklamačného poriadku. Obdobne môžu byť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporu uplatnené aj nároky predávajúceho voči kupujúcemu.
2. On-line riešenie sporu zabezpečuje Európska komisia a slovenské kontaktné miesto alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom európskej on-line platformy, ktorá sa nachádza na internetovej stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
3. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@kanluxpredomov.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu (podľa čl. II tohto reklamačného poriadku), alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č.

391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným v § 12 zákona č. 391/2015 Z. z.

4. Spotrebiteľ môže podať vyššie uvedenú sťažnosť aj prostredníctvom on-line platformy alternatívneho riešenia sporov, ktorá je dostupná na internetovej stránke: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm. Takáto sťažnosť bude vybavená do 90 dní.
5. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ - fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy, alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH. Zoznam všetkých subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejňuje Ministerstvo hospodárstva SR.
6. Podrobnejšie informácie o alternatívnom riešení sporov sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v Nariadení Európskeho parlamentu a rady EÚ č. 524/2013 a v zákone č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku.

IV. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho, ktoré nie sú výslovne vo vzájomnej zmluve ani v tomto reklamačnom poriadku, sa riadia príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, a to najmä Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa
2. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo doplniť reklamačný poriadok, pričom takéto zmeny nadobúdajú účinnosť zverejnením na webstránke predávajúceho www.kanluxpredomov.sk.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.2.2022.