

REKLAMAČNÝ PORIADOK
pokyny pri uplatnení reklamácie
firmy MÖBEL HOFF, spol. s r.o.

Zásady a postup pri vybavovaní reklamácií vychádzajúce z Občianskeho zákonníka č.40/1964 Zb. Živnostenského zákona č.455/1991 Zb. Obchodného zákonníka 513/1991 Zb. a zákona č.634/1992 Zb. Ochrane spotrebiteľa.

V zmysle vyššie uvedených zákonov v znení neskorších predpisov vydáva firma MÖBEL HOFF, spol. s r.o. nasledovný REKLAMAČNÝ PORIADOK, ktorým spotrebiteľ informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady tovarov (ďalej len „reklamácia“) vrátane toho, kde možno reklamáciu uplatniť. Neoddeliteľnou súčasťou reklamačného poriadku sú aj záručné podmienky a návod na údržbu a bežné používanie čalúneného a dreveného nábytku.

1. Predávajúci zodpovedá za vady spôsobené chybou materiálu, alebo chybou spracovania. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
2. Predávajúci nezodpovedá za vady
 - ktoré si kupujúci (spotrebiteľ) spôsobil sám a ktoré boli spôsobené neodbornou montážou
 - o ktorých kupujúci (spotrebiteľ) pred prevzatím tovaru vedel
 - pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (zľava z ceny tovaru)
 - ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca, alebo po uplynutí doby životnosti
 - ktoré boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasti.
3. Z hľadiska životnosti nábytku je dôležité dodržiavať návod na použitie a ošetrovanie.
4. Na výrobok sa vzťahuje 24 mesačná záručná lehota, pokiaľ nie je v záručnom liste uvedené inak. Na použitý výrobok (výrobok z výpredaja) sa vzťahuje 12 mesačná záručná lehota.
5. Záručná lehota sa vzťahuje len na vady výrobného charakteru.
6. Vady nevýrobného charakteru zapríčinené kupujúcim budú odstránené na náklady kupujúceho.
7. Kupujúci je povinný dôsledne a bez odkladu skontrolovať si tovar prevzatý od predávajúceho, alebo dopravcu a to najmä vizuálne a podľa dodacieho listu. Vizuálna kontrola musí byť zameraná najmä na vonkajšiu nepoškodenosť dodaných výrobkov, t.j. zjavné vady, ku ktorým mohlo dôjsť počas dopravy. Zjavné vady na výrobku sú definované ako vady väčšieho alebo drobného charakteru, voľným okom viditeľné.
8. Pri výskyte akýchkoľvek nedostatkov zistených po prevzatí tovaru od predávajúceho alebo dopravcu je kupujúci povinný vykonať – Zápis o prevzatí poškodeného a neúplného tovaru, ktorý musí byť podpísaný predávajúcim alebo dopravcom a bez odkladu najneskôr do 3 dní uplatniť reklamáciu.
9. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená do 30 dní. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Ak tovar nebol ešte použitý, môže kupujúci namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný.(§ 622 O.Z.)
10. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy.
11. Ak ide o neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. (§ 623 O.Z.)
12. Práva zo zodpovednosti na vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bol tovar kúpený. (§ 625 O.Z.)
13. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú ak sa neuplatnili v záručnej dobe. (§ 626 O.Z.)

14. Zdokladovaný zápis o prevzatí poškodeného, prípadne neúplného tovaru, musí mať vždy písomný charakter a musí obsahovať:
 - typ výrobku
 - presný popis a rozsah poškodenia
 - v prípade neúplnosti uviesť chýbajúcu časť
 - názov dopravcu, meno šoféra, typ vozidla a ŠPZ
 - podpis dopravcu.
15. Za zdokladovaný zápis o prevzatí poškodeného a neúplného tovaru sa považuje dodací list, na ktorom kupujúci tento zápis vykoná. Zápis je možné vykonať aj na opačnú stranu dodacieho listu, poprípade na samostatné, čisté tlačivo.
16. V prípade, že reklamácia uplatnená z dôvodu zjavných väd nebude predložená zdokladovaným zápisom o prevzatí poškodeného tovaru, bude odstránená na náklady kupujúceho.
17. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol v mieste kde tovar zakúpil. Ak je to možné, kupujúci odovzdá vadný tovar v pôvodnom balení predávajúcemu. V takomto prípade sa hneď vykoná overenie oprávnenosti reklamácie. Ak podstata veci neumožňuje pri uplatnení reklamácie predložiť vadný tovar, alebo jeho súčasti, v takom prípade bude overenie a riešenie reklamácie vykonané priamo u kupujúceho. Reklamovaný tovar musí byť čistý a kompletný.
18. Kupujúci je povinný vytvoriť podmienky na overenie a riešenie uplatnenej reklamácie.
19. Reklamácie všeobecne či už skryté alebo výrobného charakteru, musia byť podané písomne a musia obsahovať:
 - číslo pokladničného dokladu a dátum dodania
 - typ výrobku, jeho názov, poťahovú látku, farebné prevedenie
 - presný popis zistenej závady s presným popisom miesta poškodenia na výrobku (napr. diera v látke na pravej váľande dvojlôžka na korpuse, 10cm od čela)
 - meno, adresu a telefonické spojenie na zákazníka (u zákazníckej rekl.).
20. Ak bude u zákazníka vykonaná obhliadka alebo oprava chyby, na ktorú sa nevzťahujú podmienky bezplatnej záručnej opravy, budú zákazníkovi fakturované cestovné a mzdové náklady reklamačného technika, ako aj náklady na materiál použitý pri oprave podľa cenníka platného v čase obhliadky.

V prípade, že kupujúci v reklamácií nedodrží tieto pokyny a neuvedie presný popis závady s presným popisom miesta poškodenia výrobku, preberá na seba riziko vyplývajúce z prekročenia 30-tich dní, nevyhnutných na odstránenie závady vyplývajúcej z reklamácie v zmysle Obchodného zákonníka.

MÖBEL HOFF, spol. s r.o.