

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**  
**obchodných spoločností obchodnej skupiny GC**

- |  |  |
|--|--|
| 1. GIENGER spol. s r.o.  | Sídlo: Rastislavova 4, 951 41 Lužianky |
| IČO: 36 773 565  | IČ DPH: SK 2022372847                  |
| Registrácia: Okresný súd Nitra, oddiel Sro, vložka číslo: 19878/N  |  |
| 2. GIENGER Granit s.r.o.   | Sídlo: Záhradná 35, 080 01 Prešov      |
| IČO: 46 916 008  | IČ DPH: SK 2023641785                  |
| Registrácia: Okresný súd Prešov, oddiel Sro, vložka číslo: 27887/P |  |

*/ďalej ktorákoľvek z nich aj ako „Predávajúci“/*

Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie :

**Tovar: výrobok (huteľná vec) zakúpený Kupujúcim u Predávajúceho, ktorý tvorí predmet Zmluvy medzi Predávajúcim a Kupujúcim a pochádza zo sortimentu, s ktorým Predávajúci obchoduje a ktorý v rámci svojej podnikateľskej činnosti ponúka na predaj Kupujúcim.**

Kupujúci: odberateľ Predávajúceho, ktorému bol ním zakúpený Tovar dodaný a to **na základe zmluvného vzťahu medzi Predávajúcim a Kupujúcim** a ktorý ako fyzická alebo právnická osoba pri uzatváraní a plnení zmluvného vzťahu s Predávajúcim ohľadne Tovarú koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

**Zmluva:** kúpna zmluva uzatvorená medzi **Predávajúcim a Kupujúcim, na základe ktorej alebo v súvislosti s ktorou predal Predávajúci Kupujúcemu Tovar.**

**Zmluvné strany:** Predávajúci a Kupujúci

**OBZ:** Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov

Podstatné porušenie Zmluvy: ak Zmluvná strana porušujúca Zmluvu vedela v čase uzavretia Zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel Zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola Zmluva uzavretá, že druhá Zmluvná strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení Zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie Zmluvy nie je podstatné.

**Škoda na Tovare:** strata, zničenie, poškodenie alebo znehodnotenie Tovarú bez ohľadu na to, z akých príčin k nim došlo.

**Prechod nebezpečenstva škody na Tovare:** prechádza na Kupujúceho okamžikom Dodania Tovarú.

**Dodanie Tovarú:** nastáva: a) prevzatím Tovarú Kupujúcim; alebo b) doručením Tovarú do miesta určeného podľa Zmluvy, ak je Predávajúci povinný podľa Zmluvy dodať Tovar v určitom mieste; inak odovzdaním Tovarú prvému dopravcovi na prepravu pre Kupujúceho; alebo c) ak Kupujúci Tovar neprevezme riadne a včas.

**Preambula**

1. Tento Reklamačný poriadok */ďalej aj ako „Reklamačný poriadok“/* stanovuje postup a podmienky pri uplatnení vád Tovarú zakúpeného Kupujúcim u Predávajúceho a pri uplatnení nároku Kupujúceho z titulu zodpovednosti Predávajúceho za vady Tovarú alebo záruky za akosť Tovarú */ďalej aj ako „Reklamácia“/*.
2. **Predávajúci realizuje predaj Tovarú výlučne v rámci veľkoobchodného predaja, tj. výlučne v rámci jeho predaja Kupujúcim, ktorí nie sú v postavení spotrebiteľov ale Tovar kupujú za účelom jeho ďalšieho predaja alebo inštalácie a pod. a to všetko v rámci predmetu ich podnikateľskej činnosti alebo povolania.**
3. Za správny výber a vhodnosť použitia Tovarú na zamýšľaný účel zodpovedá Kupujúci, ktorý je vopred povinný sa riadne oboznámiť s jeho vlastnosťami, podmienkami inštalácie a používania a v súlade s tým Tovar aj inštalovať, používať a ďalej predávať.
4. Predávajúci zodpovedá za to, že Tovar bude mať dohodnutú, resp. právnymi predpismi stanovenú akosť, množstvo a vyhotovenie. Ak Zmluva neurčuje akosť alebo vyhotovenie Tovarú, je Predávajúci povinný dodať Tovar v akosti a vyhotovení, ktoré sa hodí na účel určený v Zmluve, alebo ak tento účel nie je v Zmluve určený, na účel, na ktorý sa taký Tovar spravidla používa. Ak je rozpor medzi určením akosti alebo vyhotovením Tovarú podľa vzorky alebo predlohy a určením Tovarú opísaným v Zmluve, je rozhodujúce určenie opísané v Zmluve.
5. Ak z obsahu Zmluvy alebo záručného vyhlásenia nevyplýva niečo iné, začína záručná doba plynúť odo dňa Dodania Tovarú.
6. Zodpovednosť Predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po Prechode nebezpečenstva škody na Tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich Predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou Predávajúci plnil svoj záväzok.
7. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má Tovar v okamihu Prechodu nebezpečenstva škody na Tovare na Kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase.
8. Kupujúci je povinný prezrieť Tovar čo najskôr po Dodaní Tovarú Predávajúcim a to najmä skontrolovať jeho množstvo, akosť, vyhotovenie a vlastnosti.
9. Ak kupujúci Tovar neprezrie alebo nezariadi, aby sa prezrel v čase Prechodu nebezpečenstva škody na Tovare, môže uplatniť nároky z vád zistiteľných pri následnej prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal Tovar už v čase Prechodu nebezpečenstva škody na Tovare.
10. Reklamácia musí byť Kupujúcim uplatnená u Predávajúceho v súlade s týmto Reklamačným poriadkom.

## Článok I. Nároky Kupujúceho

### **1. Dodanie menšieho množstva Tovar :**

**a)** Pokiaľ z dokladu o dodaní Tovar alebo z iného dokladu vyplýva, že dodáva Tovar v menšom množstve alebo len jeho časť, nepovažuje sa takáto čiastočná dodávka za vadu. Dodanie zvyšného množstva alebo zostávajúcej časti Tovar je riešené dohodou Zmluvných strán.

**b)** Pokiaľ z dokladu o dodaní Tovar alebo z iného dokladu nevyplýva, že dodáva Tovar v menšom množstve alebo len jeho časť, potom je Kupujúci povinný túto zistenú vadu oznámiť Predávajúcemu (uplatniť/reklamovať) v lehote do 48hodín od takéhoto vadného Dodania Tovar. Predávajúci následne dodá Kupujúcemu zvyšné množstvo alebo zostávajúcu časť Tovar.

### **2. Dodanie väčšieho množstva Tovar :**

V prípade, že Predávajúci dodá Kupujúcemu väčšie množstvo Tovar, než aké vyplýva zo Zmluvy, je Kupujúci povinný v lehote do 3 dní od takéhoto vadného Dodania Tovar oznámiť Predávajúcemu, že nadbytočné množstvo Tovar neprijíma, inak platí, že Zmluva sa považuje za uzatvorenú aj ohľadne tohto nadbytočného množstva a primerane bude o cenu tohto nadbytočného množstva zvýšená aj celkovú kúpna cena.

### **3. Iné vady Tovar**

**3.1. Pokiaľ vady Tovar znamenajú Podstatné porušenie Zmluvy** v zmysle tohto Reklamačného poriadku, má Kupujúci právo :

**a)** požadovať odstránenie vád výmenou vadného Tovar za Tovar bez vád, alebo

**b)** požadovať odstránenie vád opravou Tovar, alebo

**c)** požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo

**d)** odstúpiť od Zmluvy.

**3.1.1.** Voľbu niektorého z nároku podľa predchádzajúceho bodu je Kupujúci povinný oznámiť súčasne s oznámením vád (uplatnením Reklamácie), najneskôr však do 3 dní odo dňa oznámenia vád Predávajúcemu (uplatnenia Reklamácie); inak má nároky z vád Tovar len ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy a spôsob vybavenia Reklamácie určí Predávajúci. Už uplatnený nárok nie je možné dodatočne meniť; iba ak by s tým súhlasil Predávajúci. V prípade, pokiaľ Kupujúci pôvodne požadoval opravu vád Tovar, pri ktorých sa však zistí/preukáže, že sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, potom môže Kupujúci požadovať dodanie náhradného Tovar, ak o to Predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu Predávajúci oznámil túto skutočnosť (najneskôr však do 3 dní od oznámenia tejto skutočnosti). V prípade, ak Predávajúci neodstráni vady Tovar v primeranej dodatočnej lehote v zmysle tohto Reklamačného poriadku alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Kupujúci odstúpiť od Zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. Aj v uvedených prípadoch platí, že svoju voľbu je Kupujúci povinný oznámiť Predávajúcemu najneskôr do 3 dní odo dňa zistenia, resp. oznámenia rozhodujúcej skutočnosti; inak má nároky z vád Tovar len ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy a spôsob vybavenia Reklamácie určí Predávajúci.

**3.1.2.** Nárok na odstúpenie od Zmluvy nemôže Kupujúci uplatniť v prípade, ak nemôže vrátiť Tovar v stave v akom ho prevzal, s výnimkou týchto prípadov:

**a)** pred zistením vady bol Tovar predaný alebo spotrebovaný; potom je Kupujúci povinný vrátiť Predávajúcemu zatiaľ nepredaný alebo nespotrebovaný Tovar a poskytnúť Predávajúcemu náhradu vo výške, v akej mal z predaného alebo spotrebovaného Tovar prospech; alebo

**b)** ak nemožnosť vrátenia Tovar v stave v akom ho prevzal nie je spôsobená konaním alebo opomenutím Kupujúceho; alebo

**c)** ak k zmene stavu Tovar došlo v dôsledku riadne vykonanej prehliadky za účelom zistenia jeho vád.

**3.1.3.** Pokiaľ Kupujúci uplatňuje zľavu z kúpnej ceny, potom Predávajúci, ak uzná dôvodnosť reklamácie, oznámi Kupujúcemu výšku poskytnutej zľavy a realizuje ju napr. formou opravného daňového prostriedku (dobropisu).

**3.1.4.** Pri dodaní náhradného Tovar je Predávajúci oprávnený požadovať, aby mu Kupujúci vrátil vymieňaný Tovar v stave, v akom sa mu dodal; bod 3.1.2. platí primerane.

**3.2. Pokiaľ vady Tovar znamenajú nepodstatné porušenie Zmluvy**, má Kupujúci právo :

**a)** požadovať dodanie chýbajúceho Tovar, alebo

**b)** požadovať odstránenie vád opravou Tovar, alebo

**c)** požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny; uplatnenie nároku na primeranú zľavu z kúpenej ceny je Kupujúci povinný oznámiť súčasne s oznámením vád (uplatnením Reklamácie). Pokiaľ Kupujúci uplatňuje zľavu z kúpnej ceny, potom Predávajúci, ak uzná dôvodnosť reklamácie, oznámi Kupujúcemu výšku poskytnutej zľavy a realizuje ju napr. formou opravného daňového prostriedku (dobropisu).

**3.2.1.** Pokiaľ Kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od Zmluvy, je Predávajúci povinný dodať chýbajúci Tovar a odstrániť právne vady; ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou Tovar alebo dodaním náhradného Tovar.

**3.2.2.** Ak Kupujúci požaduje odstránenie vád Tovar, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel Predávajúcemu, uplatniť iné nároky z vád Tovar. Ak Predávajúci neodstráni vady Tovar v lehote stanovenej týmto Reklamačným poriadkom, môže Kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od Zmluvy odstúpiť, ak upozorní Predávajúceho na úmysel odstúpiť od Zmluvy v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Aj v uvedených prípadoch platí, že svoju voľbu je Kupujúci povinný oznámiť Predávajúcemu najneskôr do 3dní odo dňa zistenia, resp. oznámenia rozhodujúcej skutočnosti; inak spôsob vybavenia Reklamácie určí Predávajúci.

## Článok II. Reklamácia

**1. Miesto uplatenia Reklamácie :** Kupujúci je oprávnený Tovar reklamovať najmä na prevádzke Predávajúceho, kde bol predmetný Tovar aj zakúpený, pokiaľ v záručnom liste alebo inom doklade nie je uvedený iný subjekt oprávnený k vybaveniu Reklamácie. V prípade potreby môže Kupujúci Tovar reklamovať na ktorejkoľvek prevádzke Predávajúceho, s ktorým uzatvoril Zmluvu týkajúcu sa reklamovaného Tvaru, ak v takejto prevádzke je prijatie Reklamácie možné vzhľadom na jej veľkosť a sortiment predávaného Tvaru alebo poskytovaných služieb na tejto prevádzke.

### **2. Spôsob uplatenia Reklamácie**

**2.1. Uplatenie Reklamácie :** Kupujúci je povinný svoje nároky z vadného plnenia alebo zo záruky za akosť uplatniť bez zbytočného odkladu (najneskôr do 3dní) potom, kedy vady zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti pri prehliadke Tvaru (najmä u zjavných vád) alebo aj neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do dvoch rokov od doby Dodania Tvaru; pri vadách, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť, platí namiesto tejto lehoty záručná doba. Predávajúci nezodpovedá za zväčšenie poškodenia Tvaru, pokiaľ je tento užívaný aj potom, kedy boli vady zistené alebo zistené mohli byť.

**2.2. Forma Reklamácie :** Kupujúci je povinný Reklamáciu uplatniť (oznámiť) písomne a doručiť ju Predávajúcejmu (napr. osobne, poštou alebo e-mailom - na adresu Predávajúceho uvedenú na príslušnom daňovom doklade vystavenom v súvislosti s dodaním a vyúčtovaním kúpnej ceny za reklamovaný Tvar) a súčasne je povinný umožniť Predávajúcejmu obhliadku reklamovaného Tvaru.

**2.3. Náležitosti Reklamácia :** oznámenie musí obsahovať najmä popis vád, Kupujúcim požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie a kontaktné údaje Kupujúceho. Kupujúci je zároveň povinný preukázať právo uplatiť Reklamáciu a to najmä preukázať dátum zakúpenia Tvaru u Predávajúceho (najmä dokladom o dodaní a kúpe Tvaru vystaveným Predávajúcim, záručným listom, prípadný iným dôveryhodným spôsobom) a ďalej doložiť doklady o inštalácii (montáži a zapojení) Tvaru a už prípadne vykonaných opravách a pod.

### **3. Spôsob vybavenia Reklamácie**

**3.1. Prehliadka reklamovaného Tvaru :** Následne, po uplatnení Reklamácie, sa Predávajúci a Kupujúci dohodnú na spôsobe prehliadky reklamovaného Tvaru (napr. zaslaní Tvaru do najbližšieho servisného strediska príslušného výrobcu alebo vyzdvihnutia Tvaru zmluvným dopravcom Predávajúceho priamo v mieste označenom Kupujúcim). Kupujúci je povinný reklamovaný Tvar zaslať/odovzdať Predávajúcejmu alebo príslušnému výrobcovi/servisu bezodkladne po dohodnutí spôsobu zaslania Tvaru. Pokiaľ Tvar nie je možné zaslať (napr. už bol použitý, resp. nainštalovaný/zamontovaný) dohodne sa Predávajúci a Kupujúci na inom spôsobe prehliadky Tvaru (napr. prehliadka reklamovaného Tvaru Predávajúcim, resp. zástupcom výrobcu Tvaru alebo ich spolupracujúcim servisným technikom v mieste, kde sa reklamovaný Tvar nachádza) a Kupujúci je povinný na výzvu takúto prehliadku umožniť a zabezpečiť; reklamovaný Tvar, ktorý už bol nainštalovaný (zamontovaný), nesmie byť do rozhodnutia o Reklamácií demontovaný.

**3.2. Lehota na vybavenie Reklamácie :** Zmluvné strany sa v Reklamačnom protokole dohodnú na predpokladanej lehote na vybavenie reklamácie. Reklamáciu Predávajúci vybaví spravidla do 30 dní odo dňa jej riadneho uplatnenia, ktorá sa primerane predlžuje s prihliadnutím na zložitosť a prípadnú technickú a administratívnu náročnosť (napr. prejednanie s výrobcom) a poskytnutú súčinnosť zo strany Kupujúceho (napr. zaslania reklamovaného Tvaru, resp. umožnenia jeho prehliadky); uvedená lehota sa považuje za dodatočnú primeranú lehotu na odstránenie vád Tvaru, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak. O vybavení Reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho spravidla telefonicky a zaslaním alebo odovzdaním Reklamačného protokolu.

**3.3. Prevzatie Tvaru po vybavení Reklamácie :** Kupujúci je povinný prevziať si reklamovaný Tvar do 30dní odo dňa rozhodnutia o vybavení Reklamácie. Po tejto dobe je Predávajúci oprávnený na náklady Kupujúceho Tvar uskladniť, zaslať Kupujúcejmu, svojpomocne predať alebo zlikvidovať. Cena skladného sa vypočíta podľa obvyklej ceny za túto, alebo obdobnú službu v sídle Predávajúceho v čase skladovania tovaru, ktorý je predmetom reklamácie.

### **3.4. Reklamačný protokol**

O uplatnení Reklamácie *spíše* Predávajúci s Kupujúcim Reklamačný protokol obsahujúci najmä:

- a) dátum uplatnenia Reklamácie,
- b) dôvody Reklamácie,
- c) spôsob vybavenia Reklamácie požadovaný Kupujúcim,
- d) kontaktné údaje Kupujúceho,
- a ktorý následne po vybavení Reklamácie Predávajúci *doplní* najmä o :
- e) rozhodnutie o Reklamácií a spôsob jeho vybavenia (napr. výmena Tvaru),
- f) odôvodnenie zamietnutia Reklamácie,
- g) dátum vybavenia Reklamácie,

a ktorý Predávajúci následne *odovzdá* Kupujúcejmu osobne alebo zašle písomne, či elektronicky na ním uvedenú adresu alebo e-mailovú adresu uvedenú v Reklamačnom protokole alebo v oznámení o uplatnení Reklamácie.

### **4. Vylúčenie zodpovednosti Predávajúceho :**

#### **4.1. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli :**

- a) nesprávnym alebo nevhodným projektom (j. nesprávnym/nevhodným použitím Tvaru);
- b) nevhodným skladovaním alebo prepravou Tvaru realizovanými Kupujúcim;
- c) nevhodnou elektrickou inštaláciou (elektrickým istením, nedodržaním predpísaného napätia, atď.)
- d) neodborným či nevhodným zásahom, úpravou, montážou, demontážou, manipuláciou, zapojením, obsluhou a pod., ibaže ide o montáž alebo iné uvedenie dodaného Tvaru do prevádzky prevedené Predávajúcim na základe dohody alebo ak Predávajúci spolu s Tvarom nedodal návody a informácie o osobitných pravidlách používaniu daného Tvaru,

s výnimkou pravidiel, o ktorých možno predpokladať, že by mali byť Kupujúcemu známe a to najmä ako osobe znalej na základe jeho činnosti a predmetu podnikania, resp. ktoré sú všeobecne známe alebo ktorých znalosť možno predpokladať v rámci konania s primeranou starostlivosťou;

e) použitím k nevhodnému účelu či v extrémnych prevádzkových podmienkach;

f) živelnou katastrofou, násilným poškodením, zanedbaním údržby;

g) opotrebovaním Tovarů spôsobeným jeho užívaním nesprávnym alebo nevhodným spôsobom.

#### **4.2. Predávajúci rovnako nezodpovedá za vady :**

a) o ktorých Kupujúci v dobe uzatvárania Zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti jej uzatvárania vedieť musel alebo ktoré Kupujúci s vynaložením obvyklej starostlivosti v dobe uzatvárania Zmluvy musel rozpoznať;

b) ktoré Kupujúci sám spôsobil;

c) ktoré Kupujúci neoznámil Predávajúcemu bez zbytočného odkladu potom, čo ich zistil alebo mohol pri včasnej prehliadke a dostatočne starostlivosti zistiť, ibaže sa jedná o vadu, o ktorej Predávajúci v Dobe prechodu nebezpečnosti škody na Tovar vedel alebo musel vedieť;

d) pre ktoré Predávajúci poskytol Kupujúcemu zľavu z kúpnej ceny;

e) ktoré boli uplatnené už v minulosti a na ktoré Predávajúci poskytol Kupujúcemu zľavu z kúpnej ceny;

f) pri použití Tovarů, za vady, ktoré vznikli jeho predošlým použitím alebo opotrebením;

g) pokiaľ tieto vyplývajú z povahy Tovarů.

#### **5. Ostatné dojednania**

**5.1.** V prípade oprávnenej Reklamácie uhradí Predávajúci Kupujúcemu preukázateľne a účelne vynaložené náklady na Reklamáciu Tovarů (najmä náklady na zaslanie Tovarů Predávajúcemu). V prípade neoprávnenej Reklamácie Predávajúci zašle Tovar späť Kupujúcemu alebo ho uskladní a vyzve Kupujúceho k jeho vyzdvihnutiu a to vždy na náklady Kupujúceho.

**5.2.** Pokiaľ v dôsledku uplatnenia nároku z vadného plnenia alebo zo záruky za akosť, dôjde k výmene Tovarů, začne vo vzťahu k takto vymenenému novému Tovarů plynúť nová záručná doba, avšak len za predpokladu, ak Predávajúci prevezme záväzok poskytnúť záruku za akosť aj vo vzťahu k takto vymenenému novému Tovarů a to len po dobu po ktorú je Predávajúci takto poskytne. V opačnom prípade novú záručnú dobu plynúť nezačne.

### **Článok III. Závěrečné ustanovenia**

1. Tento Reklamačný poriadok a Reklamácie, ako aj právne vzťahy s tým súvisiace sa ďalej spravujú ustanoveniami Dohody o obchodných podmienkach, resp. Všeobecných obchodných podmienok E-shopu spoločností GC skupiny pre montážne firmy a skutočnosti v nich neupravené Obchodným zákonníkom a právnym poriadkom Slovenskej republiky, pričom príslušnými na ich riešenie sú všeobecné súdy Slovenskej republiky.

2. Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od .....