

Reklamačný poriadok pre kupujúcich - podnikateľov

I.

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok spoločnosti Ptáček - veľkoobchod, a.s., IČO: 35814586, so sídlom Vajnorská 140, 83104 Bratislava (ďalej len „predávajúci“) sa vzťahuje na zmluvné vzťahy vyplývajúce z kúpnych zmlúv uzatvorených medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je podnikateľom. Predávajúci vydal pre vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim - spotrebiteľom samostatný reklamačný poriadok. Kupujúci - podnikateľ nie je oprávnený uplatniť žiadne práva vyplývajúce zo samostatného reklamačného poriadku pre kupujúceho - spotrebiteľa.
2. Kúpne zmluvy uzatvorené medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho pre kupujúcich - podnikateľov (ďalej len „VOP“).

II.

Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar pri jeho prevzatí kupujúcim nemá vady, najmä že je dodaný v dohodnutom množstve, kvalite a vyhotovení. Ak kvalita a vyhotovenie nie sú dohodnuté, je predávajúci povinný plniť v kvalite a vyhotovení vhodnom na obvyklý účel.
2. Predávajúci môže poskytnúť záruku na tovar v individuálnej kúpnej zmluve alebo v sprievodnej dokumentácii k tovaru. Dĺžka a podmienky záruky sa v takom prípade riadia individuálnou kúpnu zmluvou alebo sprievodnou dokumentáciou k tovaru.
3. Pri zužiteľnom tovare sa na obale uvádza najkratšia doba trvanlivosti a pri tovare podliehajúcom rýchlej skaze sa na obale uvádza doba, počas ktorej sa tovar môže používať. V týchto prípadoch predávajúci zodpovedá za vady tovaru len počas uvedenej doby, po ktorej uplynutí nemožno vady reklamovať.

III.

Uplatnenie a riešenie reklamácií

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť svoje práva z vadného plnenia u predávajúceho nasledovne:
 - písomne alebo osobne v ktorejkoľvek pobočke predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb. Odporúčame uplatniť reklamáciu v pobočke, v ktorej bol tovar zakúpený.
 - e-mailom na adresu opatrujúceho predajcu
2. Reklamácia kupujúceho musí obsahovať:
 - dôkaz o tom, že tovar bol zakúpený u predávajúceho, napríklad faktúru a dodací list
 - špecifikáciu reklamovaného tovaru a jeho množstvo,
 - špecifikáciu reklamovanej vady.
3. Ak reklamácia neobsahuje uvedené údaje, nepovažuje sa za riadnu reklamáciu a predávajúci nie je povinný na ňu prihliadať.
4. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tovar s odbornou starostlivosťou skontrolovať, za účelom overenia množstva, kvality a vyhotovenia tovaru.
5. Vady tovaru, ktoré nie je možné zistiť pri prehliadke, je potrebné reklamovať do troch dní odo dňa, keď kupujúci tieto vady zistil alebo mohol zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti. Vady tovaru, ktoré sú zjavné už pri prevzatí tovaru, vrátane poškodenia obalu apod. je potrebné reklamovať okamžite a zapísať ich do dodacieho listu alebo dodacieho listu dopravcu, inak nie je možné tieto vady reklamovať.
6. Kupujúci je povinný umožniť predávajúcemu posúdiť oprávnenosť reklamácie a v prípade potreby reklamáciu vybaviť. Na tento účel je kupujúci povinný na vlastné náklady prepraviť reklamovaný tovar predávajúcemu na posúdenie vo vhodnom obale, najlepšie v originálnom balení. Ak to nie je možné a/alebo účelné, Kupujúci umožní kontrolu tovaru a prípadne ďalšie kroky v mieste, kde sa tovar nachádza. Ak to

nie je vylúčené, napríklad z dôvodu spracovania tovaru na novú vec, je kupujúci povinný umožniť predávajúcemu odobratie vzorky reklamovaného tovaru na účely posúdenia reklamácie, vrátane prípadného vypracovania znaleckého posudku. V prípade porušenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených povinností z dôvodov na strane kupujúceho, v dôsledku čoho nie je možné riadne posúdiť reklamáciu kupujúceho, nárok kupujúceho z väd tovaru zaniká.

7. Reklamáciu vadného tovaru zakúpeného u predávajúceho môže uplatniť len priamo kupujúci, t. j. osoba, ktorej bol vystavený daňový doklad o kúpe tovaru.
8. Ak predávajúci vystaví kupujúcemu reklamačný list, je kupujúci povinný ho potvrdiť.

IV.

Nároky kupujúceho z väd tovaru

1. Kupujúci má len tie nároky z väd tovaru vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku, iné nároky sú vylúčené.
2. V prípade vady množstva dodaného tovaru má kupujúci právo na odstránenie vady dodaním chýbajúceho tovaru. Ak sa úmyselne dodá časť tovaru (dodané množstvo tovaru je rovnaké ako množstvo uvedené na dodacom liste), nejedná sa o vadu, ale o čiastočnú dodávku.
3. Ak má tovar podstatné vady, kupujúci má právo na:
 - a) na odstránenie vady opravou;
 - b) na odstránenie vady dodaním nového tovaru, ak je vada neodstrániteľná.
4. Ak má tovar nepodstatné vady, kupujúci má právo na:
 - a) na odstránenie vady opravou;
 - b) na primeranú zľavu z kúpnej ceny, ak je vada neodstrániteľná.
5. Predávajúci je oprávnený rozhodnúť, že namiesto opravy bude dodaný nový tovar, najmä ak by si oprava vyžiadala neúmerné náklady alebo by bola inak neúčelná. V prípade nepodstatnej vady tovaru je predávajúci oprávnený rozhodnúť, že namiesto opravy tovaru bude poskytnutá zľava z kúpnej ceny.
6. Podstatnou vadou tovaru je vada, ktorá spôsobuje, že tovar nie je možné používať na určený účel alebo ktorá spôsobuje mimoriadne ťažkosti pri jeho používaní, ktoré by inak nesúviseli s používaním tovaru.
7. Primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru vypočíta predávajúci a vyfakturuje ju kupujúcemu opravným daňovým dokladom.
8. V prípade poskytnutia záruky má Kupujúci nároky zo záruky podľa príslušného záručného listu; inak ako v prípade nepodstatných väd podľa tohto reklamačného poriadku.

V.

Vybavenie reklamácie

1. Strany dojednávajú, že predávajúci má právo za účelom posúdenia možnosti odstránenia väd tovaru vyžiadať k tomuto stanovisko výrobcu alebo iného dodávateľa tovaru. Do doby poskytnutia tohto stanoviska nie je kupujúci oprávnený uplatňovať u predávajúceho nárok na splnenie záväzku zo zodpovednosti za vady tovaru; lehota na vyjadrenie výrobcu alebo iného dodávateľa tovaru však nesmie byť neprimerane dlhá.
2. Po vybavení reklamácie predávajúci dohodnutým spôsobom vyzve kupujúceho na vyzdvihnutie veci a kupujúci je povinný vec bez zbytočného odkladu od predávajúceho prevziať. To platí aj v prípade, keď je reklamácia posúdená ako neoprávnená.
3. Pokiaľ si kupujúci tovar nevyzdvihne, bude predávajúcim vyzvaný na prevzatie tovaru. Pokiaľ si kupujúci nevyzdvihne reklamovaný tovar ani v dodatočnej lehote 30 dní, vzniká predávajúcemu od bezprostredne nasledujúceho dňa po uplynutí uvedenej lehoty nárok na náhradu nákladov spojených so skladovaním tovaru a predávajúci je zároveň oprávnený tovar vhodným spôsobom zlikvidovať alebo speňažiť, a to na náklady kupujúceho. V prípade predaja použiteľného tovaru bude získaný výťažok použitý na náhradu nákladov na skladovanie a predaj tovaru.

VI.

Obmedzenie zodpovednosti za vady

- Kupujúci nemá práva z väd tovaru v nasledujúcich prípadoch:
 - pri veci predávanej za nižšiu cenu pre vadu, pre ktorú bola cena znížená;
 - pre opotrebenie veci spôsobené jej obvyklým užívaním;
 - pri použitej veci pre vadu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktorú vec mala pri prevzatí kupujúcim;
 - vada tovaru je spôsobená nesprávnou či neodbornou inštaláciou, manipuláciou, prepravou, pripojením, zostavením či nevhodnou údržbou tovaru, používaním tovaru v rozpore s návodom na použitie či spôsobom odlišným od toho, akým sa tovar spravidla používa alebo inštaluje;
 - pokiaľ kupujúci o vade tovaru v čase uzavretia zmluvy vedel alebo s vynaložením obvyklej starostlivosti musel vedieť, alebo pokiaľ kupujúci vadu sám spôsobil;
 - vada bola spôsobená vonkajšími udalosťami po prechode nebezpečenstva škody na tovare na kupujúceho.
- Predávajúci nezodpovedá za akékoľvek škody, vr. dodatočných nákladov na vykonanie prác (napr. demontáž, opakovanú montáž apod.) v prípade, že boli vady tovaru zjavné a zistiteľné prehliadkou.
- Pokiaľ sú kupujúcemu poskytnuté bezplatne akékoľvek darčeky, nevzťahuje sa na ne záruka ani iné práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady.
- Niektoré tovary (alebo ich časti) môžu podliehať rýchlejšiemu opotrebovaniu. Ide najmä o tovar s vyznačenou dobou použiteľnosti či trvanlivosti, a ďalej napr. batérie elektronických zariadení, tesnení apod. Dosiahnutie obvyklej životnosti tovaru alebo jeho časti sa považuje za opotrebenie spôsobené bežným užívaním podľa ods. 1 tohto článku a nejedná sa teda o vadu tovaru.
- Záručné listy, návody alebo ďalšie dokumentácie vzťahujúce sa k tovaru môžu ďalej stanoviť podmienky týkajúce sa používania tovaru a jeho údržby, vr. pravidelného servisovania tovaru apod. Tieto podmienky sú pre kupujúceho záväzné. Pri nedodržaní podmienok uvedených v predchádzajúcej vete nezodpovedá predávajúci za vady tým spôsobené, prípadne zodpovednosť za vady alebo záruka úplne zaniká, pokiaľ tak stanoví dokumentácia k tovaru.

VII.

Špecifické ustanovenia

A) Obklady, dlažba

- Pred zahájením kladačských prác je potrebné:
 - preveriť dodaný tovar rozložením do plochy - vrátane zostavenia dekorov,
 - skontrolovať jednotnosť značenia rozmerov (kalibrov) a odtieňov na kartónoch,
 - skontrolovať rozmery (kalibre) dlažby či obkladov v prípade, že sa budú kombinovať dve alebo viac farieb.
- Odtiene farieb obkladov a dlažieb môžu byť odlišné od vystavených vzoriek na predajni či od vyobrazenia v katalógu – jednotlivé výrobné série sa môžu v rámci noriem farebne a rozmerovo líšiť. Pri kladení väčšej plochy (nad 4 x 4m) je nutné previesť dilatčné škáry v ploche, okolo nosných a dilatčných častí stavieb, a to najmä pri vonkajších podlahách, podlahovom kúrení. Na vonkajšie plochy, bazény, pri podlahovom kúrení, na zaťažene priestory, na nenasiakavú spekanú dlažbu a mozaiku sa používa flexibilné lepidlo a príslušné škárovacie hmoty. V prípade pokladania dlažby do šachovnice sa môže stať, že dlaždice budú mať iný rozmer. Do 2mm rozdielu v dĺžke hrany dlaždíc sa dajú rozdiely bez problémov vyrovnáť pokládkou a škárovaním. Pokiaľ však kombinujete viac farieb a skladáte z jednotlivých farieb pruhy, musí byť rozmer dlaždíc čo najviac zhodný. Aj preto je nutné pred začatím pokládky porovnať rôzne rozmery z dôvodu možnej odchýlky.
- Dodávaný sortiment obkladov a dlažieb je v súlade s normou STN EN 14411, ktorá popisuje farebné a rozmerové tolerancie výrobkov a limity, kedy tieto parametre nie sú považované za vady.

- U všetkých zjavných väd obkladov a dlažieb (rozmer, krivosť, vady glazúry alebo odtieňa, zámeny druhu) je nutné uplatniť reklamáciu tovaru pred začatím kladačských prác.
- Pri čistení obkladových materiálov sa nesmú používať abrazívne a chemicky agresívne prostriedky.

B) Vodovodné batérie, kúpeľňové doplnky

- Pri čistení sa nesmú používať čistiace prostriedky s obsahom kyselín, mechanické čistiace prostriedky s prísadou piesku alebo iných mechanických častí. Na poškodenie z dôvodu použitia týchto čistiacich prostriedkov sa záruka nevzťahuje. Povrchové plochy je vhodné omývať mydlovým roztokom a jemnými textíliami.
- Pri montáži vodovodných batérií je potrebné inštalovať filtre na zachytenie mechanických nečistôt pred batériou, prípadne na hlavnom prívode vody do objektu. Pri termostatických batériách je potrebný filter na jemné mechanické nečistoty min. 200pm. Poškodenie vzniknuté zanesením vrškov, kartuší, termoprvkov, sitiek, perlátorov a spíech vodným kameňom alebo nečistotami z vodovodného radu sa nepovažuje za vadu. Niektorí výrobcovia vodovodných batérií inštaláciu filtrov podmieňujú predĺženú záručnú dobu.

C) Vane, sprchové kúty a vaničky

- Pre riadne uplatnenie reklamácie je potrebné vane, sprchové kúty, vaničky a iný obdobný tovar montovať v súlade s montážnymi návodmi. Montáž musí byť hlavne vykonaná tak, aby tovar išlo vybrať či demontovať bez deštruktívnych prác – pri vaniach teda nesmú byť dlaždice položené cez ich lem a musia byť vyberateľné z obmurovky. Predávajúci nezodpovedá za škody spojené s poškodením obkladov, dlažby a muriva, ktoré môžu vzniknúť pri demontáži.

D) Kúpeľňový nábytok, kúpeľňové doplnky

- Drevené lakované výrobky sa nesmú omývať (polievať) vodou, ale iba utrieť vlhkými jemnými textíliami s mydlovou vodou.
- Kúpeľňový nábytok je určený do vlhkého prostredia, nesmie však prísť do styku s tečúcou alebo stojatou vodou.

E) Vykurovacie zdroje, rozvody vody, vykurovania, plynu

- Inštalácia všetkých vykurovacích zdrojov musí byť vykonaná odbornými osobami v súlade s návodmi. Niektorí výrobcovia autorizujú osoby oprávnené na vykonávanie montáží a servisu ich tovaru.
- Vykurovacie zdroje zahŕňajú najmä kotly na tuhé palivá, plyn, tekuté palivá i elektrinu. Ďalej zahŕňajú aj krby a kachle, tepelné čerpadlá, klimatizáciu, vykurovacie rohože, káble a fólie.
- Rozvody vody, kúrenia, plynu a pripájanie zariadení k týmto rozvodom (napríklad radiátorov, batérií a pod.) sa musia vykonávať odbornými osobami, v súlade s návodmi a postupmi, ktoré musia odborné osoby poznať.
- Pred montážou je nutné skontrolovať označenie príslušných rozvodov, ktoré je na nich spravidla vytlačené. Predávajúci nezodpovedá za škodu spôsobenú montážou nesprávnych rozvodov, pokiaľ bolo možné typ rozpoznať z vytlačeného označenia.
- Predávajúci nezodpovedá za škody a za vady spôsobené neodbornou inštaláciou a montážou.

F) Osvetlenie a ďalšie elektrické zariadenia

- Všetky zariadenia vyžadujúce napojenie na elektrickú sieť môžu byť napájané iba odbornými osobami, v súlade s návodmi.
- Predávajúci nezodpovedá za škody a za vady spôsobené neodbornou inštaláciou.

VIII.

Ďalšie ustanovenia

- Ďalšie práva a povinnosti medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia jednotlivými ustanoveniami Obchodného zákonníka a prípadnými zmluvnými dojednaniami medzi stranami.

2. Predávajúci je oprávnený tento reklamačný poriadok priebežne meniť. Pre jednotlivú kúpnu zmluvu je rozhodná verzia reklamačného poriadku, ktorá bola platná ku dňu, kedy kupujúci robí posledný úkon smerujúci k uzatvoreniu jednotlivkej kúpnej zmluvy (napr. zasiela objednávku alebo potvrdzuje ponuku). Pre postup zmien tohto reklamačného poriadku sa použije úprava podľa VOP týkajúca sa zmien VOP.
3. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1. 9. 2025.