Reklamačný poriadok a niektoré podmienky týkajúce sa nákupu tovaru pre kupujúcich - spotrebiteľov

I.
Úvodné ustanovenia

1. Predávajúcim podľa tohto reklamačného poriadku a niektorých obchodných podmienok súvisiacich s nákupom tovaru spotrebiteľom (ďalej len "reklamačný poriadok") je spoločnosť Ptáček - veľkoobchod, a. s., IČO: 35 814 586, so sídlom Bratislava – Nové Mesto, Vajnorská 140, PSČ 831 04, údaj o zápise: obchodný register vedený Mestským súdom Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 4354/B (ďalej len "predávajúci").
2. Kontaktné údaje predávajúceho vrátane kontaktných údajov na prevádzkarne predávajúceho sú dostupné na internetovej stránke https://www.kupelne-ptacek.sk/kontakty. Predávajúceho je možné kontaktovať na infolinke: 222 111 900 alebo na emailovej adrese kupelne@ptacek.sk.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje len na zmluvné vzťahy vyplývajúce z kúpnych zmlúv uzatvorených medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom.
4. Obchodné podmienky obsiahnuté v tomto reklamačnom poriadku sa nevzťahujú na prípadný internetový obchod predávajúceho, ktorý má svoje vlastné všeobecné obchodné podmienky.
5. Tento reklamačný poriadok upravuje okrem práv a povinností zmluvných strán vyplývajúcich z vád tovaru aj niektoré čiastkové práva a povinnosti zmluvných strán súvisiace s kúpou tovaru. Ak tento reklamačný poriadok neustanovuje inak, platia všeobecné ustanovenia zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "OZ").

II.
Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.
2. V prípade kúpy použitého tovaru sa zmluvné strany môžu dohodnúť na kratšej dobe zodpovednosti predávajúceho za vady, nie kratšej ako jeden rok od dodania veci.
3. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia doby zodpovednosti predávajúceho za vady.
4. Predávajúci odporúča vykonať kontrolu tovaru za účelom overenia jeho množstva, kvality a vyhotovenia bez zbytočného odkladu po jeho prevzatí, najneskôr však pred jeho inštaláciou.
5. Ak sa na tovar vzťahuje spotrebiteľská záruka, podmienky a rozsah tejto záruky sa riadia záručným listom alebo inými dokumentmi poskytujúcimi spotrebiteľskú záruku. Na zachovanie spotrebiteľskej záruky sa vyžaduje dodržiavanie povinností vyplývajúcich zo záručných listov, návodov alebo inej dokumentácie priloženej k tovaru.
6. Poskytnutá spotrebiteľská záruka neobmedzuje práva z vád, ktoré má kupujúci podľa zákona (t.č. § 621 OZ).

III.
Vytknutie vady

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť práva z vadného plnenia a vytknúť vadu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzatvorením kúpnej zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.
2. Vytknúť vadu je tak možné nasledujúcimi spôsobmi:
   - e-mailom na adresu zamestnanca predávajúceho, ktorý vybavoval kúpnu zmluvu, alebo e-mailom na kupelne@ptacek.sk, alebo
   - osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, alebo
   - písomne poštovou zásielkou na adrese: Ptáček - veľkoobchod, a. s., Vajnorská 140, 83104 Bratislava – Nové Mesto.

   Vytknúť vadu odporúčame na pobočke, kde bol tovar zakúpený. Aktuálny zoznam pobočiek a ich kontaktné údaje sú k dispozícii na https://www.kupelne-ptacek.sk/kontakty.
3. Vytknutie vady kupujúcim musí obsahovať špecifikáciu vady, ktorú kupujúci vytýka s opisom, ako sa prejavuje.
4. Kupujúci je povinný predložiť predávajúcemu doklady preukazujúce oprávnenosť kupujúceho vytknúť vady u predávajúceho. Najlepšie to možno urobiť predložením dokladu o kúpe.
5. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim s uvedením lehoty, v ktorej vadu odstráni. Lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
6. Za účelom posúdenia vytknutých vád a ich vybavenia kupujúci spravidla doručí reklamovaný tovar predávajúcemu. Ak to nie je možné a/alebo účelné (napr. z dôvodu montáže veci alebo rozmerov a hmotnosti veci), kupujúci umožní kontrolu veci a v prípade potreby vykonanie ďalších úkonov na mieste, kde sa vec nachádza. Na uľahčenie posúdenia vytknutých vád je vhodné zaslať doklady preukazujúce vadu, napr. fotografie - ich zaslaním však nie je dotknuté právo predávajúceho posúdiť vytknutie vady obhliadkou reklamovaného tovaru. Z hygienických dôvodov musí byť vrátený tovar čistý.

IV.
Nároky kupujúceho z vád tovaru

1. Kupujúci má právo zvoliť si bezplatné odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
2. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie je možná alebo by boli neprimerane nákladné, najmä s ohľadom na všetky okolnosti, vrátane významu vady a hodnoty, ktorú by tovar mal bez vady.
3. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť; to isté právo má kupujúci aj pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôže tovar riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny.
4. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak:
   a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil
   b) predávajúci odmietol vadu odstrániť z dôvodu, že oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti;
   c) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci;
   d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy;
   e) z vyhlásenia predávajúceho alebo z okolností je zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez spôsobenia podstatných ťažkostí pre kupujúceho.
5. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa bodov c) a d) vyššie sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.
6. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez vád.
7. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.

V.
Postup vybavenia vytknutých vád

1. Vytknutie vád vrátane odstránenia prípadných nedostatkov sa vybavujú v lehote uvedenej v potvrdení o vytknutí vady, ktorá nebude dlhšia ako 30 dní od vytknutia vád, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
2. Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak

predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

3. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa nevzťahuje lehota dvoch mesiacov na vytknutie vady od zistenia vady. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 OZ.

VI.
Obmedzenie zodpovednosti za vady

1. O vadu tovaru nejde v prípade:
   a) Ak predávajúci pri predaji výslovne upozornil kupujúceho na vadu a kupujúci s tým súhlasil,
   b) obvyklého opotrebenia spôsobeného bežným používaním.
2. Ak sú so zakúpeným tovarom bezplatne poskytované akékoľvek darčeky, nevzťahuje sa na ne záruka ani iné práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady.
3. Predávajúci nezodpovedá za vady na tovare spôsobené nesprávnou alebo neodbornou inštaláciou, manipuláciou, prepravou, pripojením, montážou alebo nesprávnou údržbou tovaru, používaním tovaru v rozpore s návodom na použitie alebo iným spôsobom, ako sa tovar obvykle používa. To neplatí, ak montáž alebo inštaláciu zabezpečuje predávajúci alebo ak je vada spôsobená chybou v návode.
4. Niektoré tovary (alebo ich časti) môžu podliehať rýchlejšiemu opotrebovaniu a ich bežná životnosť je v dôsledku toho kratšia ako doba, počas ktorej je kupujúci oprávnený vytknúť vady, ktoré sa vyskytnú na tovare. Ide najmä o tovar s vyznačeným dátumom spotreby alebo trvanlivosti a tiež napríklad o batérie elektronických zariadení, plomby atď. Dosiahnutie bežnej životnosti tovaru nie je vadou a považuje sa za opotrebenie spôsobené bežným používaním podľa odseku 1 tohto článku.
5. Vadou nie sú prirodzené vlastnosti materiálov. Patria sem napríklad suky, kresba dreva, svetelné odtiene, farebné odchýlky a dyhy v drevených výrobkoch, priľnavosť prachu a chlpov v textilných poťahoch, farebné odchýlky a iné vlastnosti kože atď.

VII.
Niektoré podmienky týkajúce sa nákupu tovaru a iných služieb

A) Kúpna zmluva

1. V prípade objednávky tovaru, ktorý nie je možné okamžite kúpiť, predávajúci zvyčajne vyžaduje potvrdenie ponuky alebo potvrdenie objednávky kupujúcim v písomnej forme.
2. Potvrdenie ponuky alebo objednávky len čiastočne je možné len so súhlasom predávajúceho.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo odstúpiť od kúpnej zmluvy ohľadne tovaru, pri ktorom sa dodatočne zistí, že ho nie je možné dodať za podmienok podľa uzavretej kúpnej zmluvy alebo ktorého cena sa výrazne zvýšila. Predávajúci o tejto situácii informuje kupujúceho. V takom prípade je kupujúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj ohľadne ďalšieho tovaru, ktorý mal byť predmetom dodania podľa uzatvorenej kúpnej zmluvy, a to bez akýchkoľvek poplatkov. Ak bola časť alebo celá objednávka zaplatená, peniaze budú kupujúcemu vrátené do 14 dní od odstúpenia od kúpnej zmluvy.

B) Kúpna cena

1. Predávajúci je oprávnený požadovať zaplatenie zálohy až do výšky 100 % kúpnej ceny vrátane DPH. Výšku zálohy oznámi predávajúci kupujúcemu a bude uhradená na základe zálohového listu.
2. Kúpna cena (resp. jej zostatok) bude zaplatená najneskôr pri prevzatí tovaru.
3. Cena tovaru nie je konečná a garantovaná. Ak dôjde k zmene cien tovaru zo strany zmluvných partnerov dodávateľa (najmä výrobcov) alebo k zmene výrobných nákladov, môže byť kúpna cena dodatočne upravená o sumu, o ktorú sa zmenila kúpna cena od zmluvného partnera predávajúceho v období od uzatvorenia kúpnej zmluvy s kupujúcim do dodania tovaru zmluvným partnerom predávajúceho. Ak kupujúci s úpravou ceny nesúhlasí, je oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť.
4. Ak si Kupujúci nevyzdvihne tovar ani v dodatočnej lehote najmenej 30 dní od výzvy predávajúceho, je predávajúci oprávnený účtovať poplatok za uskladnenie tovaru vo výške 1 € s DPH za každý deň omeškania, za každý m^2 tovarom zabranej skladovacej plochy. Predávajúci je tiež oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy. Predávajúci je oprávnený použiť zaplatenú zálohu na úhradu svojich pohľadávok voči kupujúcemu, vrátane pohľadávky na náhradu spôsobenej škody. Predávajúci upozorňuje, že v prípade kúpnej zmluvy na dodávku neskladového alebo inak špecifického tovaru označeného príznakom "#" môže škoda dosiahnuť 100 % kúpnej ceny tovaru.
5. Ak nie je v ponuke alebo v potvrdení objednávky uvedené inak a ak je dohodnuté iné miesto dodania ako sídlo predávajúceho, je doprava zahrnutá v cene tovaru. Ak doprava nie je zahrnutá v cene tovaru, predávajúci to oznámi kupujúcemu pri uzatváraní zmluvy, vrátane ceny dopravy.
6. Predávajúci zahŕňa do ponúk a dodáva tovar so základnými vlastnosťami, ktoré sú bežné pre obvyklý účel použitia tovaru. Ak kupujúci požaduje špecifické vlastnosti tovaru alebo použitie tovaru na špecifický účel alebo za špecifických podmienok, musí o tom výslovne vopred písomne informovať predávajúceho.
7. Palety a prekladový materiál nie sú zahrnuté v cene, ak nie je dohodnuté inak. Predávajúci je oprávnený účtovať cenu paliet a iných vratných obalov podľa skutočného množstva dodaného kupujúcemu. Vlastnícke právo k paletám prechádza spolu s tovarom na kupujúceho. Kupujúci je oprávnený vrátiť palety v štandarde EUR predávajúcemu do 60 dní od ich prevzatia, v takom prípade sa palety vrátia späť predávajúcemu, predávajúci vystaví dobropis na cenu paliet a uhradená cena paliet bude vrátená kupujúcemu. Predávajúci je oprávnený znížiť sumu dobropisu o opotrebenie paliet. Predávajúci nie je povinný prijať späť palety podľa jeho posúdenia poškodené do takej miery, že je obmedzená ich ďalšia použiteľnosť a bezpečnosť.

C) Termín dodania

1. V prípade tovaru, ktorý má predávajúci na sklade, je termín dodania 2 týždne od objednania tovaru a zaplatenia zálohy, ak je vyžadovaná. V prípade tovaru, ktorý nie je na sklade, sa tovar dodá do 2 týždňov odo dňa, keď tovar dodá predávajúcemu jeho dodávateľ alebo výrobca, za predpokladu, že bola zaplatená záloha, ak je vyžadovaná. Na požiadanie, oznámi predávajúci kupujúcemu orientačný dátum dodania tovaru. Orientačný dátum sa môže zmeniť vzhľadom na dodacie lehoty dodávateľov. Keď je tovar na sklade, strany sa môžu dohodnúť na inom termíne dodania, ako je uvedené vyššie.
2. Predávajúci objedná tovar, ktorý nie je na sklade, u svojho dodávateľa bez zbytočného odkladu po uzavretí kúpnej zmluvy a zaplatení zálohy, ak je vyžadovaná.

D) Dodanie tovaru

1. Kupujúci je povinný potvrdiť prevzatie tovaru podpisom dodacieho listu. Osoba, ktorá preberá tovar, je zároveň povinná uviesť na dodacom liste čitateľným paličkovým písmom údaje potrebné na svoju identifikáciu, najmä svoje meno a priezvisko. Kupujúci je povinný na požiadanie preukázať svoju totožnosť. Ak tovar prevezme iná osoba ako kupujúci, musí preukázať svoje oprávnenie prevziať tovar. V prípade odmietnutia potvrdenia dodacieho listu, predloženia dokladu totožnosti alebo dokladu o oprávnení prevziať tovar, predávajúci nie je povinný nechať tovar v mieste dodania.
2. Ak dopravu zabezpečuje predávajúci, tovar sa doručuje na dohodnutú adresu, na miesto prístupné pre naložený paletový vozík, vždy najďalej za prvé uzamykateľné dvere. V prípade akýchkoľvek prekážok, napr. schodov, prahov, úzkych priechodov apod. je súčasťou prepravy dodanie tovaru pred takéto miesto.
3. Na mieste dodania musí byť možný prístup a parkovanie nákladného vozidla. Ak to nie je možné, tovar sa odovzdá na najbližšom dostupnom mieste k miestu dodania, pričom v takomto prípade sa neuplatní donáška tovaru za prvé uzamykateľné dvere.
4. Tovar sa na mieste dodania ponecháva spravidla na palete, vykladanie tovaru z palety predávajúci nezabezpečuje.
5. V prípade objednávky tovaru, ktorý nie je možné vyložiť z nákladného vozidla so sklopným čelom bežným paletovým vozíkom, zabezpečí vyloženie tovaru kupujúci.

E) Vrátenie tovaru

1. So súhlasom predávajúceho je možné tovar vrátiť alebo vymeniť za iný. Predávajúci spravidla nebude súhlasiť s vrátením tovaru, ktorý je použitý a ktorý nie je v pôvodnom obale so všetkým dodaným príslušenstvom a dokumentáciou. Predávajúci si môže pri vrátení tovaru účtovať poplatok na pokrytie manipulačných a

iných nákladov. Predávajúci stanoví poplatok podľa vlastného uváženia a informuje o ňom kupujúceho pred vrátením tovaru.
2. Tovar označený "#" je špecifický tovar objednaný na objednávku. V prípade takto označeného tovaru nie je spravidla možná zmena, zrušenie alebo vrátenie.
3. Predchádzajúce ustanovenia tohto bodu E) sa nijako nedotýkajú zákonných práv kupujúceho. Ak je kupujúci oprávnený vrátiť tovar podľa zákona alebo tohto reklamačného poriadku, predchádzajúce ustanovenia tohto bodu E) sa neuplatnia.

F) Návrh kúpeľne

1. Predávajúci môže vypracovať návrh kúpeľne (ďalej len "návrh kúpeľne") na základe požiadavky alebo objednávky kupujúceho. Návrh kúpeľne sa vypracuje v súlade s pokynmi kupujúceho a na základe podkladov poskytnutých kupujúcim. Návrh kúpeľne spravidla obsahuje základné rozmiestnenie prvkov a zariadenia kúpeľne, obkladov a dlažby a pod.
2. Návrh kúpeľne sa vypracúva za poplatok. Výška poplatku je uvedená v cenníku, ktorý je k dispozícii na internetovej stránke https://www.kupelne-ptacek.sk/ v časti služby, návrhy kúpeľní a v taktiež je dostupný v predajni.
3. Dodatočné zmeny návrhu kúpeľne alebo dodatočné služby k návrhu kúpeľne môžu byť poskytnuté za poplatok, výška ktorého bude kupujúcemu vopred oznámená.
4. Vypracovanie návrhu kúpeľne vždy podlieha schváleniu predávajúceho. Predávajúci je oprávnený jeho spracovanie odmietnuť.
5. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu všetky podklady potrebné na vypracovanie návrhu kúpeľne, najmä presné zameranie priestorov. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nedostatky návrhu kúpeľne, ak nemal k dispozícii riadne a všetky potrebné podklady.
6. Vypracovaný návrh kúpeľne nie je projektovou dokumentáciou podľa stavebného zákona, ani podkladom pre vykonanie prác ani pre zadanie výroby jednotlivých komponentov v návrhu kúpeľne uvedených. Slúži len ako návrh možného riešenia.

G) Technické riešenia a výkresy

1. Predávajúci môže na základe požiadavky alebo objednávky kupujúceho vypracovať návrh technického riešenia alebo výkres vykurovacích, fotovoltaických alebo iných funkčných systémov v budove. Technické riešenie spravidla obsahuje pôdorys s vyznačením rozvodov a ďalších informácií a technickú správu (ďalej len "technické riešenie"). Výkres obsahuje len základné rozmiestnenie rozvodov v pôdoryse bez ďalších informácií (ďalej len "výkres").
2. Technické riešenie sa vyhotovuje za odmenu, ktorá sa dohodne pri vybavovaní požiadavky na jeho vyhotovenie. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť, že poplatok za vypracovanie technického riešenia bude kompenzovaný formou zľavy na odoberaný tovar. V takom prípade bude zľava poskytnutá po prevzatí tovaru na danú zákazku.
3. Výkres je spravidla spracovaný bezplatne v súvislosti s nákupom tovaru od predávajúceho. Ak predávajúci požaduje platbu, bude o tom kupujúci vopred informovaný, pri vybavovaní žiadosti o spracovanie výkresu.
4. Spracovanie technického riešenia alebo výkresu vždy podlieha súhlasu predávajúceho. Predávajúci je oprávnený ich spracovanie odmietnuť.
5. Kupujúci je povinný poskytnúť predávajúcemu všetky podklady potrebné na spracovanie technického riešenia alebo výkresu. Predávajúci nezodpovedá za nedostatky technického riešenia alebo výkresu, ak nemal k dispozícii všetky potrebné podklady.
6. Spracované technické riešenie alebo výkres nie je projektovou dokumentáciou podľa stavebného zákona a iných právnych predpisov. Slúžia len ako návrh možného riešenia. Technické riešenie ani výkres nie je možné použiť na účely stavebného konania, vykonanie prác ani ako podklad pre zadanie výroby jednotlivých komponentov v návrhu kúpeľne uvedených.
7. Vykonávanie prác musí byť vždy vopred potvrdené projektantom, ktorý je držiteľom príslušnej autorizácie podľa zákona č. 138/1992 Zb. Vykonávanie prác podľa technického riešenia alebo výkresu bez ich potvrdenia autorizovaným projektantom je na vlastné riziko kupujúceho.
8. Predávajúci môže pre kupujúceho po dohode vypracovať aj iné obdobné podklady, napr. výpočet tepelných strát. Pre tieto dokumenty platí to isté, čo je uvedené vyššie pre technické riešenie.
9. Predávajúci môže pre kupujúceho po dohode zabezpečiť aj vypracovanie energetického certifikátu budovy (PENB). Vypracovanie PENB zabezpečí predávajúci u poverenej osoby určenej predávajúcim. Pre vypracovanie PENB platia rovnaké podmienky ako pre technické riešenie.

VIII.
Zmluvy na diaľku

1. Ustanovenia tohto článku sa vzťahujú len na zmluvy uzavreté na diaľku. Ustanovenia ostatných článkov tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na zmluvy uzavreté na diaľku, pokiaľ v tomto článku nie sú upravené inak.
2. Zmluvou uzavretou na diaľku je zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim – spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasne fyzickej prítomnosti predávajúceho a kupujúceho, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného alebo ponukového katalógu.
3. Ak kupujúci uskutoční výber tovaru u predávajúceho v jeho prevádzkarni a dostane potrebné informácie a následne len prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie dôjde k uzavretiu zmluvy, nejde o zmluvu uzavretú na diaľku.
4. Na účely zmlúv uzavretých na diaľku predávajúci poskytuje kupujúcemu tieto dodatočné informácie:
   - náklady na prostriedky komunikácie na diaľku sa nelíšia od základnej sadzby. Náklady, ktoré vzniknú kupujúcemu pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie, náklady na telefonické hovory), znáša kupujúci.
   - Ako prostriedok komunikácie na diaľku, umožňujúci uchovávať v trvanlivej podobe obsah komunikácie vr. dátumu a času, je používaný email.
   - Kupujúci môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo podať iný podnet na rovnakých adresách, na ktorých je možné vytknúť vady, napr. písomne na adrese Ptáček - veľkoobchod, a. s., Vajnorská 140, 83104 Bratislava – Nové Mesto.
   - predávajúci odporúča komunikovať s predajcom, ktorý má zmluvu na starosti a ktorý poskytne kupujúcemu svoje kontaktné údaje. V opačnom prípade je možné využiť tieto kontaktné údaje: telefón: 222 111 900, e-mail: kupelne@ptacek.sk.
   - predávajúci požaduje zaplatenie zálohy pred prevzatím tovaru kupujúcim a doplatok pri prevzatí tovaru. Konkrétna dohoda bude obsiahnutá v uzatvorenej kúpnej zmluve.
   - zmluvy sa uzatvárajú v slovenskom jazyku.
   - zmluvy uzatvorené medzi predávajúcim a kupujúcim nie sú zmluvami s opakovaným plnením alebo s plnením na dobu neurčitú ani zmluvami, pri ktorých sa automaticky predlžuje ich platnosť.
   - predávajúci neponúka na predaj digitálny obsah.
   - kúpna cena nie je určená na základe automatizovaného rozhodovania alebo profilovania
   - v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku predávajúci prijíma platby bankovým prevodom alebo na pobočke v hotovosti alebo kartou.
   - Kupujúci je povinný uhradiť Predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, ktorých predmetom je poskytnutie služby, a pred začatím poskytovania plnenia udelil výslovný súhlas so začatím poskytovania služby. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia, ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená.
5. Kupujúci má právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu do 14 dní, počítaných odo dňa nasledujúceho po dni prevzatia posledného kusu tovaru zo zmluvy. Kupujúci môže odstúpiť do zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu do 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
6. Na účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy musí kupujúci informovať predávajúceho o svojom odstúpení od tejto zmluvy jednostranným právnym úkonom (napríklad listom zaslaným prostredníctvom poskytovateľa poštových služieb alebo e-mailom). Aby bolo odstúpenie od zmluvy dostatočne určité a platné, je potrebné dostatočne špecifikovať príslušný tovar a predložiť dôkaz o kúpe tovaru a dodržaní lehoty na odstúpenie od

zmluvy, napr. priložením kópie faktúry a/alebo objednávky alebo ich čísel.
7. Na odstúpenie od zmluvy je možné použiť formulár, ktorý je priložený k tomuto reklamačnému poriadku.
8. Na dodržanie lehoty na odstúpenie od zmluvy postačuje odoslať odstúpenie od zmluvy pred uplynutím lehoty na odstúpenie.
9. Kupujúci je povinný vrátiť tovar predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy, alebo ho osobne odovzdať na pobočke predávajúceho. Lehota sa považuje za dodržanú, ak kupujúci zašle tovar späť pred jej uplynutím, najneskôr však v posledný deň uvedenej lehoty.
10. Náklady spojené s vrátením tovaru znáša kupujúci.
11. Ak tovar nie je možné vrátiť predávajúcemu bežnou poštovou cestou, kupujúci to oznámi predávajúcemu prednostne v rámci odstúpenia od zmluvy. Predávajúci kontaktuje kupujúceho s cieľom zabezpečiť vrátenie tovaru. Maximálne náklady na vrátenie tovaru v tomto prípade sú 60 €.
12. Ustanovenie o odstúpení od zmluvy nemožno považovať za možnosť bezplatného zapožičania tovaru. Lehota na odstúpenie od zmluvy je stanovená za účelom kontroly a vyskúšania tovaru kupujúcim v rovnakom rozsahu, ako by to bolo možné v kamennej predajni. Kupujúci zodpovedá predávajúcemu za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom iným spôsobom, ako je nevyhnutné na oboznámenie sa s jeho povahou, vlastnosťami a funkčnosťou. Ak je vrátený tovar čiastočne poškodený, predávajúci môže od kupujúceho požadovať náhradu škody.
13. Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, predávajúci vráti kupujúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď predávajúci obdrží oznámenie kupujúceho o odstúpení od zmluvy, všetky platby, ktoré predávajúci od kupujúceho prijal, vrátane nákladov na doručenie (okrem akýchkoľvek dodatočných nákladov vzniknutých v dôsledku toho, že zvolený spôsob doručenia je iný ako najlacnejší štandardný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim). Na vrátenie peňazí predávajúci použije rovnaký platobný prostriedok, ktorý kupujúci použil na uskutočnenie pôvodnej transakcie, ak sa nedohodnú inak. Predávajúci vráti platbu vždy najskôr po tom, čo obdrží tovar alebo kupujúci predloží dôkaz o tom, že tovar odoslal predávajúcemu. Platby budú znížené o náklady, ktoré znáša kupujúci, najmä o náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu (ak nevznikli priamo kupujúcemu), náhradu za zníženie hodnoty tovaru atď.
14. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy v prípadoch ustanovených v § 19 ods. 1 z.č. 108/2024, zákona o o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, najmä nemožno od zmluvy odstúpiť
    - pri dodaní tovaru zhotoveného podľa špecifikácií kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru,
    - pri dodaní tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
    - pri dodaní tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze, či tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
    - pri dodaní tovaru alebo poskytnutí služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
    - pri vykonaní naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré kupujúci výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u kupujúceho a kupujúci si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
    - pri poskytnutí služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom kupujúceho a kupujúci vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

IX.
Ďalšie informácie

1. Predávajúci predáva okrem iného elektrické zariadenia a zariadenia s batériami a akumulátormi. Právne predpisy stanovujú osobitné podmienky likvidácie tohto tovaru po skončení jeho životnosti.
2. V systéme likvidácie elektrozariadení a zariadení s akumulátormi zohráva rozhodujúcu úlohu kupujúci. Je to on, kto rozhoduje o tom, ako naložiť so starým spotrebičom/batériou. Elektrozariadenia a batérie sa nemajú likvidovať ako netriedený komunálny odpad, ale majú sa odovzdať na príslušných zberných miestach. Elektrozariadenia, batérie a použité batérie sa môžu ďalej použiť na výrobu nových výrobkov. Nebezpečné a škodlivé látky z týchto výrobkov môžu pri nesprávnom zaobchádzaní poškodiť životné prostredie alebo ľudské zdravie.
3. Elektrozariadenia a batérie určené na spätný odber musia byť označené symbolom preškrtnutého kontajnera. Batérie označené olovom, ortuťou alebo kadmiom musia byť označené aj chemickým symbolom pre tento kov.
4. Zakúpené elektrozariadenia a batérie je možné odovzdať najmä v zberných dvoroch, ktoré sú zriadené vo väčšine obcí a miest v Slovenskej republike. Informácie o najbližšom zbernom dvore nájdete napríklad na www.odpady-portal.sk alebo v predajni predajcu.
5. Na internetovej stránke napr. www.envipak.sk sú uvedené ďalšie informácie o spätnom odbere výrobkov.
6. Pri kúpe nového elektrozariadenia je možné na výmennom základe kus za kus bezplatne odovzdať v predajni elektroodpad pochádzajúci z elektrozariadenia rovnakej kategórie a rovnakého funkčného určenia ako predávané elektrozariadenie. Pri preprave tovaru poskytnutého predávajúcim je potrebné požiadavku na spätný odber elektroodpadu oznámiť vopred. V prípade spotrebičov, pri ktorých žiadny z vonkajších rozmerov nepresahuje 25 cm, je možné tieto spotrebiče bezplatne odovzdať v predajni predávajúceho s predajnou plochou vyhradenou elektrozariadeniam nad 400 m^2. Prenosné batérie a akumulátory je možné odovzdať aj v predajniach.

X.
Osobitné ustanovenia

Tento článok poskytuje základný prehľad práv a povinností týkajúcich sa určitých druhov dodávaného tovaru. Ostatné môžu byť uvedené v príručkách a zárukách.

A) Obkladačky, dlaždice

1. Pred začatím prác na pokládke dlažby sa vyžaduje:
    a) skontrolovať dodaný tovar pred jeho položením na plochu vrátane zostavenia dekorov,
    b) skontrolovať jednotnosť označenia rozmerov a odtieňov na kartónoch,
    c) skontrolovať rozmery dlaždíc alebo obkladov, pri ktorých sa majú kombinovať dve alebo viac farieb.
2. Odtiene farieb obkladov a dlažieb sa môžu líšiť od vzoriek vystavených v predajni alebo od vyobrazení v katalógu - jednotlivé výrobné šarže sa môžu líšiť farbou a rozmermi v rámci noriem. Pri pokládke väčších plôch (nad 4 x 4 m) sa musia v ploche, okolo nosných a dilatačných častí budov, najmä pri vonkajších plochách a podlahách s podlahovým vykurovaním, vytvoriť dilatačné škáry. Pružné lepidlá a škárovacie hmoty sa používajú na vonkajšie plochy, bazény, podlahové vykurovanie, zaťažované plochy, nenasiakavé spekané obklady a mozaiky. V prípade pokládky rôznych druhov alebo farieb dlažby je potrebné pred začatím prác skontrolovať, či nedochádza k odchýlkam v rozmeroch dlažby, a podľa toho upraviť plán pokládky.
3. Dodávaný sortiment dlažby zodpovedá príslušným normám STN, ktoré popisujú farebné a rozmerové tolerancie výrobkov a hranice, kedy sa tieto parametre nepovažujú za vady.
4. Zjavné vady obkladačiek (rozmery, zakrivenie, vady glazúry alebo odtieňa, zámena typu) je potrebné vytknúť pred začatím montážnych prác - inak predávajúci nezodpovedá za dodatočné náklady, ktorým sa dalo predísť riadnou kontrolou tovaru.
5. Po položení dlaždíc sa odporúča čistiť odporúčanými čistiacimi prostriedkami. Pri čistení dlaždíc sa nesmú používať nevhodné abrazívne a chemicky agresívne prostriedky.
6. Obkladačky určené na steny sa nemôžu používať ako podlahové obkladačky.

B) Vodovodné batérie, kúpeľňové doplnky

1. Na čistenie sa nesmú používať čistiace prostriedky na báze kyselín, mechanické čistiace prostriedky obsahujúce piesok alebo iné mechanické časti alebo čistiace prostriedky na báze octu. Poškodenie spôsobené použitím týchto čistiacich prostriedkov sa nie je vadou tovaru. Povrchy by sa mali umývať mydlovým roztokom a mäkkými tkaninami.
2. Pri montáži vodovodných kohútikov by sa mali nainštalovať filtre na zachytávanie mechanických nečistôt pred kohútikom alebo na hlavnom prívode vody do objektu. V prípade termostatických zmiešavacích batérií sa vyžaduje filter na jemné mechanické nečistoty s prietokom najmenej 200/min. Poškodenie spôsobené

vodným kameňom alebo nečistotami z hlavného vodovodného potrubia, ktoré upchali vrchnáky, kartuše, termoventily, sitká, perlátory a sprchy, nie je vadou. Niektorí výrobcovia batérií podmieňujú záruku inštaláciou filtrov.

C) Vane, sprchové kúty a vaničky

1. Sprchové kúty, vaničky a iný podobný tovar musia byť inštalované tak, aby sa tovar dal odstrániť alebo demontovať bez deštruktívnych prác - t. j. vane nesmú mať obklad položený cez svoj okraj a musia sa dať z obkladu odstrániť. Predávajúci nezodpovedá za poškodenie obkladačiek, dlaždíc a muriva, ku ktorému môže dôjsť pri demontáži, ak sa nedodržia vyššie uvedené pokyny.

D) Kúpeľňový nábytok, kúpeľňové doplnky

1. Natreté drevené výrobky sa nesmú umývať (striekať) vodou, ale iba utierať vlhkou, mäkkou handričkou a mydlovou vodou.
2. Kúpeľňový nábytok je určený do vlhkého prostredia, ale nesmie prísť do styku s tečúcou alebo stojatou vodou.

E) Zdroje vykurovania, rozvody vody, vykurovanie, plyn

1. Inštaláciu všetkých zdrojov vykurovania musia vykonať kompetentné osoby v súlade s návodom. Niektorí výrobcovia autorizujú osoby na vykonávanie inštalácie a servisu svojich výrobkov.
2. Medzi zdroje vykurovania patria okrem iného kotly na pevné palivo, plyn, kvapalné palivá a elektrina. Patria k nim aj krby a kachle, tepelné čerpadlá, klimatizačné zariadenia, vykurovacie rohože, káble a fólie.
3. Rozvody vody, kúrenia, plynu a pripojenie zariadení na tieto služby (napr. radiátory, kohútiky atď.) musia vykonávať kompetentné osoby v súlade s pokynmi a postupmi, ktoré musia byť kompetentným osobám známe. Pred inštaláciou rozvodov je potrebné skontrolovať ich označenie a súlad s požiadavkami odberateľa.
4. Predávajúci nezodpovedá za škody a vady spôsobené neodbornou inštaláciou a montážou.

F) Osvetlenie a iné elektrické zariadenia

1. Všetky zariadenia, ktoré si vyžadujú pripojenie k elektrickej sieti, musia byť pripojené len odborne spôsobilými osobami a v súlade s návodom.
2. Predávajúci nezodpovedá za škody a vady spôsobené neodbornou inštaláciou.

XI.
Ostatné ustanovenia

1. V prípade sporu medzi kupujúcim a predávajúcim môže kupujúci využiť aj možnosť mimosúdneho riešenia sporov. V tomto prípade sa kupujúci môže obrátiť na subjekty alternatívneho riešenia sporov, zoznam ktorých je dostupný na web stránke MH SR www.mhsr.sk a jedným zo subjektov je aj Slovenská obchodná inšpekcia (webová stránka: https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk). Podmienky a spôsob uplatnenia práv, vrátane návrhov na začatie ARS sú uvedené na vyššie uvedenej webovej stránke SOI, ako aj webovej stránke MH SR. Návrh na začatie mimosúdneho – alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu je možné podať aj prostredníctvom RSO platformy, odkaz na platformu je k dispozícii na vyššie uvedenej webovej stránke SOI.
2. V prípade záujmu o popredajný servis (nad rámec vád tovaru), predávajúci odporúča obrátiť sa na profesijné organizácie alebo orgány uvedené v dokumentácii k tovaru. Taktiež je možné kontaktovať predávajúceho, ktorý poskytne konkrétne možnosti popredajného servisu v závislosti od konkrétneho tovaru.
3. Ak kupujúci nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo uplatniť svoj nárok na súde.
4. Kupujúci berie na vedomie a súhlasí s tým, že predávajúci eviduje, uchováva a spracúva potrebné osobné údaje v rámci obchodného vzťahu založeného touto zmluvou. Podmienky spracúvania osobných údajov sú k dispozícii na ktorejkoľvek pobočke predávajúceho alebo na internetovej stránke https://www.kupelne-ptacek.sk/podmienky-spracuvania-osobnych-udajov.
5. Ostatné práva a povinnosti zmluvných strán medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia jednotlivými ustanoveniami OZ a prípadnými zmluvnými dojednaniami medzi zmluvnými stranami.
6. Predávajúci je oprávnený tento reklamačný poriadok priebežne meniť a dopĺňať. Pre čiastkovú kúpnu zmluvu je záväzné znenie reklamačného poriadku, ktoré bolo platné v deň objednávky.
7. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1. 7. 2024 a nahrádza v celom rozsahu predchádzajúci (doposiaľ účinný) reklamačný poriadok.

Formulár odstúpenia od zmluvy

Adresát:
Predávajúci: Ptáček – veľkoobchod, a. s.
IČO 35814586
so sídlom Vajnorská 140, 831 04 Bratislava

Kupujúci:
Meno a priezvisko: ……
Adresa: ……
e-mail: ……
tel. číslo: ……

Oznamujem, že týmto odstupujem od zmluvy na kúpu tohto tovaru:
……
……
……
……
……

Dátum objednania: ……
Dátum doručenia: ……

K odstúpeniu prikladám:
……
……
……
……
……

V .....dňa ……

_____
Podpis kupujúceho

Pokyny:

- Túto stránku si vytlačte a doplňte vo vynechaných miestach
- Vyplnený formulár pošlite na adresu predávajúceho podľa reklamačného poriadku
- Údaje o emaile a tel. čísle sú doporučené pre uľahčenie vyriešenia záležitosti
- Do priložených dokumentov uveďte napr. číslo objednávky, faktúry, ponuky, prípadne uveďte iné podklady k zdokladovaniu kúpy.