

Spoločnosť Leier Baustoffe SK s.r.o., so sídlom Pribylinská 3, 831 04, IČO: 35 890 509

**/ďalej len „predávajúci“/**

Spracovala tento Reklamačný poriadok, vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona NR SR č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

**ČI. I**

**Všeobecné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané predávajúcim v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka, resp. objednávateľa. Prevzatím tovaru zákazník (objednávateľ) súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

**ČI. II**

**Zodpovednosť za vady**

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
3. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
4. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
5. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä:
  - a) množstevný a/alebo sortimentný rozdiel,
  - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.)
6. Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
7. Predávajúci nezodpovedá za vady ak:
  - a) zákazník spôsobil vadu tovaru sám,
  - b) zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;
  - c) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním,
  - d) boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí,
  - e) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
  - f) vznikli v dôsledku živelných katastrof alebo inej udalosti, ktorá má svoj pôvod vo „Vis Maior“,
  - g) boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru, jeho

nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca,

h) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

8. Kupujúci nie je oprávnený od predávajúceho požadovať spätné prijatie zakúpeného tovaru a vrátenie kúpnej ceny tovaru z dôvodu jeho nepotrebnosti.

### Čl. III

#### Záručná doba

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
2. Ak ide o použitú vec, zákazník a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov.
3. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci.
4. Na žiadosť zákazníka je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe.
5. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v bodoch 1 až 3 tohto článku. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

### Čl. IV

#### Plynutie záručnej doby

1. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.
2. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
3. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
4. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci zákazníkom.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
6. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

### Čl. V

#### Vady odstrániteľné

1. Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
3. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci,

výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
5. Ak zákazník reklamuje výrobok kvôli vade do 6 mesiacov od zakúpenia, platí, že vada existovala už v čase predaja.

## Čl. VI

### Vady neodstrániteľné

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
2. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.
3. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny veci.

## Čl. VII

### Vec predávaná so zľavou

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

## Čl. VIII

### Uplatnenie práva

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená.
2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, uplatní zákazník právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a zákazníkom.

## Čl. IX

### Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie

1. Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
2. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoby.
3. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie.
5. Zákazník je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu

zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni, príslušnom výrobnom závode, z ktorého tovar pochádza, a to minimálne formou fotodokumentácie.

6. Zákazník, ktorý uplatňuje nároky z väd, vyplní reklamačný protokol (vzor je uvedený v prílohe tohto Reklamačného poriadku), v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadný tovar predávajúcemu, pokiaľ to dovoľuje povaha materiálu a kapacitné možnosti. V reklamačnom protokole uvedie zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumieť o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyrozumenie doručiť.
7. Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží zákazník daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list je neplatný! Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.
8. Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.
9. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
10. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
11. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

## ČI. X

### Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01. februára 2019
2. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na tovar kúpený pred nadobudnutím jeho platnosti a účinnosti.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

V Bratislave, 28.01.2019



# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Platnosť od 01.02.2019

[www.leier.eu](http://www.leier.eu)

## REKLAMAČNÝ PROTOKOL

### Zmluvný partner

Firma:	Adresa dodania:
--------	-----------------

### Koncový zákazník

Meno a priezvisko:	Adresa pobytu:
Mesto:	PSC:
Telefón:	E-mail:

### Reklamovaný Tovar:

P. č.	Názov tovaru	Množstvo	Číslo faktúry	Popis poškodenia

Poškodený tovar je na:  sklade  stavbe iné: \_\_\_\_\_

Obhliadka vykonaná zmluvným partnerom: ÁNO – NIE Fotodokumentácia: ÁNO – NIE

Prílohy: · kópie faktúr alt. dodacích listov alebo pokladničných blokov

Reklamáciu spracoval : \_\_\_\_\_ Dátum : \_\_\_\_\_ Podpis : \_\_\_\_\_

### NÁVRH NA RIEŠENIE REKLAMÁCIE (vyplní manažér predaja/PREDÁVAJÚCI):

---

---

---

### NÁVRH NA RIEŠENIE SCHVÁLIL:

Produktový manažér: \_\_\_\_\_ Dátum: \_\_\_\_\_ Podpis: \_\_\_\_\_

Centrála: Leier Baustoffe SK s.r.o.  
Pribylinská 3, 831 04 Bratislava  
Telefón: +421 2 431 91 751  
Fax: +421 2 436 42 044  
E-mail: leier@leier.sk

IČO: 35 890 509  
DIČ: 2021839072  
IČ DPH: SK2021839072

Prevádzka: Tehelňa Močarmany 593  
082 53 Petrovany  
Telefón: +421 51 74 70 346  
Fax: +421 51 77 97 074  
E-mail: tehelna@leier.sk