

Reklamačný poriadok

Prevádzkovateľ: PARTS, s.r.o.; www.nabytokke.sk;
sídlo: Cottbuská 6, 040 11 Košice
IČO: 36212491 IČ DPH: SK2020054487
štatutár: Gabriel Olexa, tel: 0905615433, e-mail: parts@parts.sk
Prevádzka: Priemyselná 3, 04011 Košice

[Reklamačný formulár vo Worde](#)
[Reklamačný formulár v PDF formáte](#)

[Odstúpenie od zmluvy vo Worde](#)
[Odstúpenie od zmluvy v PDF formáte](#)

Článok I. Úvodné ustanovenie

Prevádzkovateľ – PARTS, s.r.o., sídlo: Cottbuská 6, 040 11 Košice, IČO: 36212491, e-mail: info@nabytokke.sk, (ďalej len „Prevádzkovateľ“), vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho tento reklamačný poriadok, ktorý zabezpečuje jednotný a rýchly postup vybavovania reklamácií väd tovaru zakúpeného kupujúcim v internetovom obchode www.nabytokke.sk, ktorý je spotrebiteľom alebo podnikateľom fyzickou alebo právnickou osobou.

Článok II. Všeobecné ustanovenia

1. Kupujúci, resp. spotrebiteľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá zakúpila tovar bez alebo s montážou.
2. Kupujúci je povinný si tovar bezprostredne po obdržaní zásielky, skontrolovať jeho súčasti, funkciu, otestovať, skontrolovať doklady a ich správnosť. V prípade, že je tovar dodaný v rozloženom stave je potrebné, aby kupujúci, spotrebiteľ vykonal montáž sám podľa NÁVODU resp. montáž vykoná poverená osoba Prevádzkovateľom.
3. Kupujúci je povinný vykonať finálnu kontrolu, skontrolovať pred použitím všetky spoje, či sú primerane dotiahnuté a pevné.
4. Prevádzkovateľ zodpovedá za vady, ktoré má predaný, dodaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim, spotrebiteľom.
5. V prípade, ak kupujúci zistí akýkoľvek rozdiel medzi dokladom o kúpe a zakúpeným tovarom (v druhu alebo v množstve), alebo ak kupujúci neobdržal so zakúpeným tovarom správne vyplnený doklad o kúpe, je povinný ihneď, najneskôr však do 24 hodín po obdržaní zásielky o tejto skutočnosti informovať Prevádzkovateľa zaslaním e-mailu na www.nabytokke.sk. Pokiaľ tak nevykoná, a nahlási túto skutočnosť po uplynutí vyššie uvedenej lehoty, je na úvahe Prevádzkovateľa, či takúto neskorú reklamáciu uzná alebo nie.
6. Kupujúci môže reklamovať iba vadný, chybný, poškodený tovar, a nemá nárok na vrátenie alebo výmenu tovaru, ktorý je opraviteľný, resp. bez väd. Dôkazné bremeno preukázania vady je na strane spotrebiteľa.
7. Pri použitom tovare predávanom za nižšiu cenu Prevádzkovateľ nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
8. Záručná doba je 24 mesiacov, pričom musia byť dodržané nasledovné podmienky:
 - a) uvedený do prevádzky podľa návodu a finálnej kontroly;
 - b) tovar musí byť používaný podľa návodu na použitie, zverejnené na www.nabytokke.sk alebo e-mailom zaslané priamo spotrebiteľovi, kupujúcemu;
 - c) musia byť dodržané záručné servisné prehliadky.

5. Záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom môže Prevádzkovateľ poskytnúť tiež vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame; záručný list obsahuje obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby, návod na používanie a údaje potrebné na uplatnenie záruky.
6. Pokiaľ Prevádzkovateľ kupujúcemu nevydá pri predaji tovaru záručný list, návod na používanie v elektronickej forme na www.nabytokke.sk, resp. e-mailom, na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady, postačuje doklad o kúpe vystavený Prevádzkovateľom odovzdaný kupujúcemu.
7. Záručná doba začína plynúť od prevzatia, resp. montáže tovaru kupujúcim, spotrebiteľom. V prípade, ak je reklamovaný tovar doručovaný kupujúcemu poštou, alebo kuriérskou službou začína záručná doba plynúť od prevzatia tovaru od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

Článok III. Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.
2. Tovar zakúpený cez internetový obchod je kupujúci oprávnený reklamovať na nasledovnej adrese: PARTS, s.r.o., sídlo: Cottbuská 6, 040 11 Košice, IČO: 36212491, email: info@nabytokke.sk (ďalej len „**reklamačná adresa**“).
3. Pri uplatnení reklamácie kupujúceho preukáže originál (kópiu) účtovného dokladu o kúpe reklamovaného tovaru, príp. záručný list alebo jeho kópiu, ak bol kupujúcemu vydaný (ďalej spolu ako „**príslušné doklady**“), ako aj popísať dôvod reklamácie. V popise dôvodu reklamácie je kupujúci povinný určiť a zrozumiteľne vymedziť reklamované skutočnosti, práva, ktoré si voči Prevádzkovateľovi zo zodpovednosti za vady uplatňuje, ako aj e-mailovú adresu, alebo inú (poštovú) adresu na účely komunikácie s Prevádzkovateľom a príp. tiež telefonický kontakt (ďalej len „**popis reklamácie**“).
4. V prípade reklamácie realizovanej poštou, alebo kuriérskou službou Vám odporúčame zasielať tovar spolu s príslušnými dokladmi na reklamačnú adresu **ako doporučenú zásielku zreteľne označenú slovom „REKLAMÁCIA“**. Dobierku prevádzkovateľ nepreberá. Náklady na vrátenie tovaru znáša kupujúci. Reklamovaný tovar zasiela kupujúci, spotrebiteľ Prevádzkovateľovi na vlastné náklady a nebezpečenstvo.
5. V prípade, ak bude kupujúcemu vystavený záručný list, v ktorom je uvedené iné servisné miesto určené na opravu tovaru, ktorý je v mieste Prevádzkovateľa alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, je kupujúci povinný uplatniť právo na opravu tovaru u tohto servisného miesta. Servisné miesto určené na opravu tovaru je povinné opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji medzi Prevádzkovateľom a kupujúcim, spotrebiteľom.
6. Práva zo zodpovednosti za vady zaniknú, ak sa vyššie uvedeným spôsobom neuplatnili v záručnej dobe.

Článok IV. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Prevádzkovateľ je povinný vadu odstrániť bez zbytočného odkladu a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Prevádzkovateľ je oprávnený vždy odstrániť vady opravou alebo vymeniť vadný tovar za tovar bez väd, alebo ak sa vada týka len jeho súčasti, vymeniť danú súčasť, ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia novej súčasti, avšak na celok ostáva záručná doba bez zmeny.
3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Prípadné zvýšené náklady na výmenu a montáž sa kupujúci zaväzuje uhradiť pomernou časťou po dohode s Prevádzkovateľom.
4. Ak ide o odstrániteľnú vadu, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady (aspoň 3-tí krát) po oprave alebo pre väčší počet väd (aspoň 3 vady) tovar riadne užívať, je kupujúci oprávnený požadovať výmenu tovaru, alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Pre právoplatné plnenie nárokov zo strany Prevádzkovateľa voči kupujúcemu, spotrebiteľovi podľa tohto ustanovenia musia byť splnené povinnosti kupujúceho v zmysle ustanovení čl.II a III. tohto Reklamačného poriadku a Všeobecných obchodných podmienok.

5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť, avšak nábytok, kuchynská linka je súbor viacerých súčiastok, pre ktorý platí nárok kupujúceho na výmenu iba danej nefunkčnej časti nie celého tovaru ako celok.
6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, ktorá však nebráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu, avšak nábytok, kuchynská linka je súbor viacerých súčiastok, pre ktorý platí nárok kupujúceho na zľavu iba danej nefunkčnej časti nie celého tovaru ako celok.
7. Ak Prevádzkovateľ predáva použitý tovar, nábytok, kuchynská linka, za zníženú cenu z tohto dôvodu, kupujúci nie je oprávnený reklamovať tovar, prirodzene opotrebený, pre ktorú bola cena alebo prípustná reklamačná lehota znížená. Kupujúci už nemá právo na výmenu tovaru ani na právo na primeranú zľavu, myslí sa tým celý nábytok, kuchynská linka.
8. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní v zmysle tohto tohto Reklamačného poriadku a Všeobecných obchodných podmienok. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

Článok V. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, výmenou vadnej časti, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru a výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
2. O prijatí reklamácie je Prevádzkovateľ povinný vydať kupujúcemu potvrdenie. Potvrdením o prijatí reklamácie sa rozumie najmä kópia Reklamačného protokolu so záznamom o prijatí reklamácie alebo kupujúcemu adresovaná správa obsahujúca písomné vyrozumienie o prijatí reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie. **Potvrdenie o prijatí reklamácie je aj e-mailová správa zaslané kupujúcemu, spotrebiteľovi Prevádzkovateľom.**
3. Internetový obchod www.nabytokke.sk je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Viazaná je pri tom popisom kupujúceho o tom, ktoré z práv v zmysle článku IV. si uplatňuje.
4. O určení spôsobu vybavenia reklamácie je Prevádzkovateľ oprávnený informovať kupujúceho odoslaním správy na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
5. Prevádzkovateľ týmto informuje kupujúceho, spotrebiteľa, že reklamovaný tovar zasiela prevažne výrobcovi, predajcovi, resp. servisu na výmenu, či opravu a v individuálnych prípadoch zabezpečí výmenu nefunkčnej časti poverenou osobou.
6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar okrem výmeny celého nábytku, kuchynskej linky, ak je v popise reklamácie uvedená nefunkčná, či vadná iba časť, jedna zo súčastí nábytku, kuchynskej linky.
7. O vybavení reklamácie je Prevádzkovateľ povinný vydať kupujúcemu písomné potvrdenie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomným potvrdením o vybavení reklamácie sa rozumie kópia reklamačného protokolu so záznamom o vybavení reklamácie alebo kupujúcemu adresovaný list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie môže byť kupujúcemu odoslané na e-mailovú adresu, príp. inú (poštovú) adresu uvedenú kupujúcim na účely komunikácie v popise reklamácie.
8. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od kúpy, Prevádzkovateľ môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením; odborným posúdením je vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo

akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

9. Ak kupujúci uplatní reklamáciu tovaru po 12 mesiacoch od jeho kúpy a Prevádzkovateľ ju zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie v popise a dôvodoch uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Prevádzkovateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Prevádzkovateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Prevádzkovateľ je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť podľa tohto ustanovenia musia byť splnené povinnosti kupujúceho v zmysle ustanovení čl. II a III. tohto Reklamačného poriadku a Všeobecných obchodných podmienok

Článok VI. Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že kupujúci, spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením objednávky, dodaným tovarom alebo službami, napíšte na parts@parts.sk alebo ak sa domnievate, že sme mohli porušiť Vaše práva, môžete podľa zákona 391/2015 Z.z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
2. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ, kupujúci, konečný užívateľ, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20,-Eur.
3. Subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. môže od vás za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5,-Eur s DPH. Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.
4. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Kupujúci, spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článok VII. Záverečné ustanovenia

1. Na právne vzťahy upravené týmto Reklamačným poriadkom sa vzťahujú právne predpisy platné na území Slovenskej republiky. Tento Reklamačný poriadok vzťahuje s výnimkou ustanovenia čl. II. ods. 4 len na vzťahy, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Zodpovednosť predávajúceho za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, pri vzťahoch, ktoré vznikli medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ustanovením čl. II. ods. 4 tohto Reklamačného poriadku.
2. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Zmena reklamačného poriadku je účinná odo dňa umiestnenia jeho nového znenia na internetovej stránke **www.nabytokke.sk**.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 05.11.2018