

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **Cross Fingers, s.r.o.**, so sídlom Borinka 525, 900 32 Borinka, **korešpondenčná adresa:** Sliachska 1/D, 831 02 Bratislava, IČO: 50 657 445, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 116670/B (ďalej aj „Predávajúci“), v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi, **vydáva tento Reklamačný poriadok** (ďalej len "Reklamačný poriadok"):

Článok I. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Predávajúceho a Klienta v súvislosti s reklamáciami tovarov a/alebo služieb, predávaných/poskytovaných Predávajúcim, vrátane podmienok a spôsobu Reklamácií.
2. Predávajúci predáva/ponúka na predaj hnutelnú vec/hnutelné veci, najčastejšie interiérové doplnky, prípadne inú vec, ktorú Predávajúci ponúka na predaj prostredníctvom svojej Internetovej stránky www.bunt.sk a ktorá/ktoré je/sú predmetom Kúpnej zmluvy.
3. Na účely Reklamačného poriadku sa rozumie
 - 3.1. **Kupujúcim** osoba, **(a)** ktorá má záujem o kúpu Tovar, **(b)** s ktorou Predávajúci má alebo mal uzatvorenú Kúpnu zmluvu, **(c)** ktorá je právnym nástupcom osoby uvedenej v písm. (b);
 - 3.2. **Reklamáciou** podanie, ktorým Kupujúci namieta vady, funkčnosť alebo kvalitu Tovar;
 - 3.3. **Kúpnu zmluvou** kúpna zmluva uzatvorená medzi Predávajúcim a Kupujúcim, na základe ktorej sa Predávajúci zaväzuje dodať Kupujúcemu tovar a previesť na neho vlastnícke právo k tovaru a Kupujúci sa zaväzuje zaplatiť zaň Predávajúcemu kúpnu cenu, to všetko za podmienok uvedených v Kúpnej zmluve a vo všeobecných obchodných podmienkach Predávajúceho;
 - 3.4. **Tovarom** hnutelná vec/hnutelné veci, najčastejšie interiérové doplnky, prípadne iná vec, ktorú Predávajúci ponúka na predaj prostredníctvom svojej Internetovej stránky www.bunt.sk, a ktorá/ktoré je/sú predmetom Kúpnej zmluvy;
 - 3.5. **Internetovou stránkou** internetová stránka Predávajúceho zverejnená na Internete pod adresou: www.bunt.sk.
4. Predávajúci predáva/ponúka na predaj Tovar, ktorý je predmetom Kúpnej zmluvy, prostredníctvom svojej Internetovej stránky www.bunt.sk.

Článok II. Základné podmienky Reklamácie

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri jeho prevzatí Kupujúcim, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar v záručnej dobe. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že Tovar je bez väd, že má vlastnosti, uvedené na Internetovej stránke, a že Tovar možno použiť na uvedený účel, resp. na obvyklý účel.
2. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia Tovar Kupujúcim.
3. Kupujúci je oprávnený Tovar reklamovať, ak pri prevzatí Tovar zistí, že Tovar má vady alebo ak sa vady vyskytnú v záručnej dobe.
4. Vadou Tovar sa rozumie zmena Tovar, resp. jeho vlastností v dôsledku použitia nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržania výrobnéj technológie alebo použitia nevhodnej technológie, alebo použitia nevhodného konštrukčného riešenia.
5. Odstrániteľnou vadou Tovar sa rozumejú také vady, ktoré je možné opravou odstrániť bez toho, aby to malo vplyv na vzhľad, funkčnosť a kvalitu Tovar.

6. Neodstrániteľnou vadou Tovarú sa rozumie taká vada, ktorú nie je možné odstrániť, alebo ktorej odstránenie s prihliadnutím na všetky rozhodujúce okolnosti nie je účelné.
7. Vadou Tovarú nie je obvyklý farebný alebo štruktúrovaný rozdiel a/alebo nesúrodosť u prírodných materiálov (napr. drevo, ktoré nemá pravidelnú kresbu a jednotnú farbu, taktiež kameň, koža), textilných a umelých materiálov (napr. pri látkach sú drobné odchýlky vo vzore látky alebo vo farebnom odtieni) či lakovaných plôch. Farebné zobrazenie dreva, kameňa, kovu, látok, kože či koženky na Tovare na Internetovej stránke môže byť mierne odlišné od skutočnosti v závislosti od farebného rozlíšenia jednotlivých monitorov počítačov alebo použitého typu papiera, na ktorom je vytlačený Tovar; tieto odlišnosti nie sú dôvodom na reklamáciu.
8. Vadou Tovarú nie je zmena Tovarú počas záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, charakteristického pre daný materiál alebo použitie, ďalej v dôsledku nesprávneho používania, nesprávnej, nevhodnej či nepravidelnej starostlivosti a údržby Tovarú, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorých je Tovar vyrobený, v dôsledku poškodenia alebo iného nesprávneho zásahu.
9. Ak z povahy výrobku vyplýva, že jeho životnosť je kratšia než záručná doba, nepovažuje sa to za vadu. Rovnako o vadu Tovarú nejde ani v prípade, ak pri obvyklom užívaní dôjde k celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.

Článok III. Uplatnenie Reklamácie

1. Kupujúci je oprávnený podať Reklamáciu osobne v priestoroch Predávajúceho na adrese: Sliačska 1/D, 831 02 Bratislava, alebo písomne; písomná forma je zachovaná, ak je Reklamácia uskutočnená elektronicky.
2. Kontaktné údaje Predávajúceho pre účely písomného podania Reklamácie sú: Cross Fingers, s.r.o., korešpondenčná adresa: Sliačska 1/D, 831 02 Bratislava, e-mail: reklamacie@bunt.sk.
3. Pri uplatnení Reklamácie musí Kupujúci
 - (1) uviesť najmä (a) meno a priezvisko Kupujúceho, dátum narodenia, adresu trvalého pobytu, korešpondenčnú adresu (ak nie je zhodná s adresou trvalého pobytu), dátum a číslo Objednávky; (b) predmet Reklamácie; (c) čoho sa Kupujúci domáha;
 - (2) na vlastné náklady zaslať Predávajúcemu reklamovaný Tovar na korešpondenčnú adresu Predávajúceho: Cross Fingers, s.r.o., Sliačska 1/D, 831 02 Bratislava, a to doporučené. Reklamovaný Tovar, ktorý bol zaslaný na dobierku, nebude prevzatý. Reklamovaný Tovar musí byť kompletný a môže vykazovať známky bežného opotrebenia, primeraného dobe používania Tovarú.
4. Pri zaslaní reklamovaného Tovarú je Kupujúci povinný ho zabaliť do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu Tovarú. Za škodu na Tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením Predávajúci nezodpovedá.
5. Reklamácia môže obsahovať kontaktné údaje Kupujúceho (telefónne číslo, e-mailová adresa).
6. K uplatneniu Reklamácie dochádza v deň
 - (a) odovzdania reklamovaného Tovarú spolu s príslušnými dokladmi a údajmi Predávajúcemu (pri osobnom uplatnení Reklamácie);
 - (b) doručenia reklamovaného Tovarú spolu s príslušnými dokladmi a údajmi Predávajúcemu (pri písomnom uplatnení Reklamácie).
7. Ak Reklamácia neobsahuje všetky údaje, potrebné pre riadne vybavenie Reklamácie a/alebo spolu s Reklamáciou nebol predložený reklamovaný Tovar, Predávajúci vyzve Kupujúceho na ich doplnenie a/alebo doručenie Tovarú. Súčasne Predávajúci Kupujúceho poučí, že ak Kupujúci v stanovenej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako sedem dní, nedoplní chýbajúce

údaje alebo dôkazy alebo nepredloží reklamovaný Tovar, Reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.

8. Ak Reklamácia bola podaná neoprávnenou osobou, oneskorene alebo vo veci prebieha alebo bolo právoplatne ukončené súdne či iné konanie, je Predávajúci oprávnený Reklamáciu odmietnuť, o čom Kupujúceho písomne upovedomí.

Článok IV. Lehota na podanie Reklamácie

1. Práva zo zodpovednosti za vady Tovarú musí Kupujúci uplatniť v záručnej dobe.
2. Reklamáciu je potrebné uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od zistenia vady. Používanie Tovarú po zistení vady Tovarú, resp. oneskorené uplatnenie Reklamácie môže mať za následok prehĺbenie vady alebo znehodnotenie Tovarú, a/alebo môže byť dôvodom pre zamietnutie Reklamácie.
3. O uplatnení Reklamácie vydá Predávajúci Kupujúcemu potvrdenie.

Článok V. Vybavenie Reklamácie

1. Súčasne s potvrdením o uplatnení Reklamácie Predávajúci poučí Kupujúceho o jeho právach, a to:
 - (a) Kupujúci má právo na vybavenie Reklamácie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmto Reklamačným poriadkom, najmä
 1. ak ide o odstrániteľnú vadu Tovarú, má Kupujúci právo, aby bola vada bezplatne, včas a riadne odstránená;
 2. ak ide o neodstrániteľnú vadu Tovarú, ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tovarú alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť; ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny;
 3. ak síce ide o odstrániteľné vady Tovarú, avšak Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád Tovarú riadne užívať, má Kupujúci právo na výmenu Tovarú alebo má právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť;
 - (b) Kupujúci má právo rozhodnúť, ktoré z práv uvedených v písm. (a) vyššie uplatňuje.
2. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
3. Na základe rozhodnutia Kupujúceho, ktoré z práv uvedených v ods. 1 tohto článku uplatňuje, je Predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia Reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu Tovarú, najneskôr do 30 dní od uplatnenia Reklamácie.
4. Po určení spôsobu vybavenia Reklamácie Predávajúci vybaví Reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno Reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie Reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Ak k prevzatíu Tovarú ako predmetu reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia Reklamácie, tak lehoty na vybavenie Reklamácie podľa ods. 3 a 4 tohto článku Reklamačného poriadku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy Predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie Reklamácie má Kupujúci právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovarú za nový výrobok.

5. Ak Kupujúci Reklamáciu Tovarú uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci 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. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia Reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť Predávajúceho podľa odseku 6 tohto článku Reklamačného poriadku.
6. Ak Kupujúci Reklamáciu Tovarú uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá Reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci 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.
7. Predávajúci oznámi Klientovi výsledok vybavenia Reklamácie písomne; písomná forma je zachovaná, ak je oznámenie uskutočnené elektronicky. Predávajúci je povinný o vybavení Reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení Reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia Tovarú ako predmetu reklamácie Predávajúcim.
8. Náklady spojené s Reklamáciou znáša Kupujúci, ak tento Reklamačný poriadok alebo všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
9. Ak Kupujúci nesúhlasí s výsledkom vybavenia Reklamácie, je oprávnený uplatniť voči Predávajúcemu ďalšiu Reklamáciu, a to najneskôr do 30 dní od oznámenia výsledku Reklamácie. Pre ďalšiu Reklamáciu podľa predchádzajúcej vety platia ustanovenia tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou možnosti jej preskúmania ďalšou Reklamáciou voči Predávajúcemu. Tým nie je dotknutý ods. 6 tohto článku Reklamačného poriadku.
10. Ak Kupujúci nesúhlasí s vybavením Reklamácie, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou. Vybavením Reklamácie nie je dotknuté právo Kupujúceho na náhradu škody podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

Článok VI. Záverečné ustanovenia

1. Ak sa Kupujúci domnieva, že Predávajúci porušil všeobecne záväzné právne predpisy, je oprávnený obrátiť sa na (a) Slovenskú obchodnú inšpekciu, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava 27, (b) iné orgány dozoru.
2. Vzťahy medzi Kupujúcim a Predávajúcim, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou Kúpnu zmluvou, Všeobecnými obchodnými podmienkami Predávajúceho a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
3. Predávajúci je oprávnený zmeniť tento Reklamačný poriadok, a to v nadväznosti na zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky. Zmena Reklamačného poriadku bude uskutočnená zverejnením zmeneného reklamačného poriadku s určením jeho účinnosti, a to najneskôr v deň, kedy má nadobudnúť účinnosť.
4. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.2.2021. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle Cross Fingers, s.r.o. www.bunt.sk a je k dispozícii v sídle Cross Fingers, s.r.o. a na v priestoroch na **korešpondenčnej adrese**: Sliachska 1/D, 831 02 Bratislava.

V Bratislave dňa 31.1.2021

Cross Fingers, s.r.o.
Ing. Aleš Kos, konateľ