

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento Reklamačný poriadok je vydaný spoločnosťou SKALA TOPINVEST spol. s r.o., Námestie Mieru 20, Holíč 908 51, IČO:34 117 911, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava., oddiel Sro, vložka č. 1074/T prijatý s účinnosťou od 15.03.2022

Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskor. predpisov a ustanoveniami 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 pri zodpovednosti za chyby a uplatňovaní zodpovednosti za chyby predávaných nehnuteľností a ich vybavenia.

1. Predávajúci zodpovedá za chyby produktu a kupujúci si uplatní reklamáciu bezodkladne u predávajúceho (zhotoviteľovi diela) podľa platného reklamačného poriadku. Záručná doba na predávané nehnuteľnosti je stanovená všeobecným právnym predpisom - Občianskym zákonníkom platnom v čase predaja.
2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu (zhotoviteľovi diela) potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie nehnuteľnosti vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. §18 ods. 1 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 (ďalej len „Zákon“).
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na nehnuteľnosti zakúpenú kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho, alebo prostredníctvom elektronickej pošty, alebo inak.
4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na časť nehnuteľnosti , ktorá vykazuje chyby, ktoré zaviniel výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho (zhotoviteľa diela) v rozsahu kúpno – predajnej zmluvy.
6. Kupujúci vykoná prehliadku nehnuteľnosti pri prevzatí nehnuteľnosti . Po zistení chyby , môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chýb po predložení reklamácie predávajúcemu spolu s dokladom o kúpe.
7. Ak produkt vykazuje chyby, zákazník má právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho v súlade s ustanoveniami §18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonickým kontaktom.
8. Reklamačné konanie , ktoré sa dá objektívne predložiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a. Reklamáciu spotrebiteľ predložil na adresu: **SKALA TOPINVEST spol. s r.o , Námestie Mieru 20, 908 51 Holíč, alebo na emailovú adresu info@skalatopinvest.sk**

b. spolu s reklamáciou bol na vyššie uvedenú adresu predložený doklad o kúpe -faktúra preberací protokol meno a adresu spotrebiteľa, prípadne telefonický kontakt, presné popísanie chyby.

9. Vzor reklamačného protokolu je dostupný na adrese <https://www.skalatopinvest.sk> (spotrebiteľ vyplní v reklamačnom protokole kolónky a reklamačný protokol odošle predávajúcemu elektronickou poštou, alebo slovenskou poštou, prípadne osobne na vyššie uvedenej adrese.
10. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamáciu kupujúci predloží do sídla predávajúceho, alebo na mieste uvedenom v tomto reklamačnom poriadku /bod 8.a./ . Predávajúci je povinný prijať reklamáciu vo svojom mieste podnikania v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona.
11. V mieste určenom na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.
12. Kupujúci si uplatňuje zodpovednosť za chyby u predávajúceho bez zbytočného odkladu.
13. Predávajúci vydá v deň prijatia reklamácie kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie v písomnej forme, napr. vo forme mailu, alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť chyby v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona.
14. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu alebo služby, najneskôr do 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. (napr. poškodenie muriva, praskliny, premokanie stien, zatekanie strechy, plesne a huby, chyby v rozvodoch). Na štandardné vybavenie bytu špecifikované v Kúpnej zmluve (napr. vodovodné batérie, radiátory, dvere, zárubne , okná, podlahové krytiny) je povinný predávajúci určiť spôsob vybavenie reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo na primerané zníženie ceny nehnuteľnosti
15. Kupujúci si neuplatňuje záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený.
16. Nárok na uznanie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:
 - a. nepredložením dokladu o zaplatení (kópiu dokladu odporúčame kupujúcemu si zabezpečiť a ponechať si), preberacieho protokolu uplynutím záručnej doby ,
 - b. mechanickým poškodením spôsobeným kupujúcim, používaním v podmienkach, ktoré neodpovedajú prirodzenému prostrediu,
 - c. neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti ,
 - d. poškodením nadmerným zaťažovaním, nesprávnou manipuláciou, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
 - e. poškodením neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami,

- e. poškodením náhodnou skazou a náhodným zhoršením, iným neodborným zásahom, poškodením či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, neoprávneným zásahom .

17. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- a. odovzdaním opravenej chyby,
- b. výmenou (poškodenej časti)
- c. vyplatením primeranej zľavy z ceny nehnuteľnosti,
- d. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- e. odôvodneným zamietnutím reklamácie produktu.

18. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie pokiaľ ide o chyby stavebného charakteru (napr. zatekanie, praskliny, poškodenie muriva, chyby v rozvodoch). Na štandardné vybavenie bytu špecifikované v Kúpnej zmluve (napr. vodovodné batérie, radiátory, dvere, zárubne , okná, podlahové krytiny) je povinný predávajúci o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

19. Záručná doba je 24 mesiacov u predanej nehnuteľnosti a pri zhotovení veci od právoplatnosti kolaudačného rozhodnutia, pokiaľ zmluva neurčuje inak. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať nehnuteľnosť z dôvodu záručnej opravy .

20. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:

- a. predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo,
- b. predávajúci chybný produkt vymení za nový, identický ako reklamovaný produkt.

21. Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť produkt riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví reklamáciu:

- a. výmenou produktu (napr. vodovodné batérie, radiátor, dvere, zárubne...) za tovar iný funkčný, rovnakých, alebo lepších technických parametrov, alebo
- b. v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu produktu za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný produkt.

22. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt a odstránenie tej istej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát.

23. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt a odstránenie viac ako dvoch rôznych odstrániteľných chýb.

24. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako zákonom odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba podľa spotrebiteľa objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby prostredníctvom súdu.
25. Záruka sa nevzťahuje na neodborný zásah, resp. nedodržanie postupu uvedenom v návode na použitie - u ktorých takýto postup vyplýva z povahy výrobku.
26. Poučenie pre spotrebiteľa:
- a. Ak ide o chybu ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.
 - b. Kupujúci môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu, alebo ak sa chyba týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu alebo závažnosť chyby.
 - c. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chýb vymeniť chybný produkt za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
 - d. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa mohol riadne užívať bez chyby má kupujúci právo na výmenu alebo na primerané zníženie ceny.
 - e. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb riadne užívať.
 - f. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny .