

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok upravuje postup uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „**reklamácia**“) medzi spoločnosťou **INTERNI, s.r.o.**, IČO: 54 515 947, so sídlom Radlinského 1710/30, 026 01 Dolný Kubín (ďalej len „**Predávajúci**“) a zákazníkom (ďalej len „**Kupujúci**“) pri nákupe tovaru a služieb prostredníctvom internetového obchodu **zolo.online**.

1. Kontaktné údaje predávajúceho pre reklamácie

Obchodné meno: INTERNI, s.r.o.

Sídlo: Radlinského 1710/30, 026 01 Dolný Kubín

IČO: 54 515 947

DIČ / IČ DPH: 2121716817 / Neplatca DPH

Zápis: Obchodný register Okresného súdu Žilina, oddiel: Sro, vložka č. 79582/L, 15. apríla 2022

E-mail: reklamacie@zolo.online

Web: <https://zolo.online>

(ďalej len „**Predávajúci**“)

2. Záručná doba a zodpovednosť za vady

2.1. Predávajúci poskytuje na ním vyrobený a dodaný tovar **záručnú dobu 24 mesiacov**, pokiaľ pri konkrétnom tovare nie je uvedené inak.

2.2. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru Kupujúcim.

2.3. Dokladom o kúpe je najmä faktúra, potvrdenie o úhrade a/alebo preberací protokol.

2.4. Tovar je vyrábaný na mieru podľa konfigurácie Kupujúceho, preto sa pri posudzovaní reklamácie zohľadňuje aj schválená konfigurácia, technická špecifikácia a rozsah objednaných služieb.

2.5. Zjavná vada – vada, ktorú je možné zistiť pri bežnej kontrole tovaru pri jeho prevzatí, najmä mechanické poškodenie, neúplnosť dodávky alebo zjavný nesúlad s objednávkou.

2.6. Skrytá vada – vada, ktorá sa prejaví až po prevzatí tovaru a nebola rozpoznateľná pri jeho riadnej kontrole pri prevzatí.

2.7. Vada vzniknutá používaním – vada spôsobená používaním v rozpore s účelom, návodom, odporúčanou starostlivosťou alebo bežným spôsobom užívania.

2.8. Schválená špecifikácia – finálna konfigurácia, technická špecifikácia alebo návrh odsúhlasený Kupujúcim písomne, najmä prostredníctvom e-mailu alebo potvrdením objednávky.

3. Kontrola pri prevzatí a preberací protokol

3.1. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru skontrolovať najmä:

- úplnosť dodávky,

- viditeľné poškodenia,
- zjavné vady a nesúlad s objednávkou.

3.2. Zjavné vady (napr. poškodenie dielcov, praskliny, mechanické poškodenie) je Kupujúci povinný oznámiť bezodkladne, ideálne ihneď pri prevzatí. Na neskôr uplatnené reklamácie zjavných väd nemusí byť prihladané.

3.3. Ak je súčasťou dodávky montáž, môže byť o odovzdaní a prevzatí spísaný **preberací protokol**, v ktorom sa zaznamenajú zistené vady alebo nedostatky.

4. Ako podať reklamáciu

4.1. Kupujúci môže reklamáciu uplatniť e-mailom na adresu **info@zolo.online** alebo písomne na adresu sídla spoločnosti.

4.2. Pre urýchlenie vybavenia reklamácie je Kupujúci povinný uviesť:

- číslo objednávky alebo faktúry,
- popis vady (čo presne nefunguje alebo je poškodené),
- fotodokumentáciu (ak je to možné),
- kedy sa vada prejavila,
- aký spôsob vybavenia reklamácie Kupujúci požaduje (oprava, výmena časti, zľava a pod.).

V prípade, že Kupujúci nepredloží fotodokumentáciu napriek jej objektívnej možnosti, môže Predávajúci reklamáciu považovať za neúplnú až do jej doplnenia.

4.3. Predávajúci môže požiadať o doplnenie informácií alebo o sprístupnenie tovaru na obhliadku.

5. Potvrdenie o prijatí reklamácie

5.1. Predávajúci je povinný Kupujúcemu vydať potvrdenie o prijatí reklamácie, v ktorom uvedie:

- dátum uplatnenia reklamácie,
- predmet reklamácie,
- požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.

5.2. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie e-mailom bez zbytočného odkladu.

6. Lehoty vybavenia reklamácie

6.1. Predávajúci alebo ním poverená osoba rozhodne o reklamáci:

- ihneď,
- v zložitých prípadoch spravidla do 3 pracovných dní, pričom do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie.

6.2. Reklamácia bude vybavená bezodkladne, najneskôr v zákonnej lehote, pokiaľ sa Predávajúci s Kupujúcim nedohodne inak.

6.3. Predávajúci informuje Kupujúceho o výsledku reklamácie (uznanie / zamietnutie) a o spôsobe vybavenia.

6.4. Lehota na vybavenie reklamácie neplynie počas obdobia, v ktorom Kupujúci neposkytuje požadovanú súčinnosť, najmä ak nedoplní požadované informácie, fotodokumentáciu alebo neprístupní tovar na obhliadku.

7. Spôsoby vybavenia reklamácie

7.1. Vybavením reklamácie sa rozumie najmä:

- oprava tovaru alebo jeho časti,
- výmena vadného dielca alebo komponentu,
- poskytnutie primeranej zľavy z ceny,
- písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie,
- výzva na prevzatie opraveného alebo vymeneného plnenia.

7.2. Ak je vada odstrániteľná, Kupujúci má právo na jej bezplatné odstránenie v primeranej lehote.

7.3. Kupujúci môže namiesto opravy požadovať výmenu, ak je to primerané povahe vady a nespôsobí to Predávajúcemu neprimerané náklady.

8. Zľavnený tovar

8.1. Ak bol tovar predaný so zľavou z dôvodu konkrétnej vady alebo nedostatku, Kupujúci nemôže reklamovať túto konkrétnu vadu, pre ktorú bola zľava poskytnutá.

9. Kedy sa reklamácia neuplatní (výluky)

Reklamácia sa nevzťahuje najmä na prípady, keď vada vznikla:

- a) mechanickým poškodením spôsobeným Kupujúcim alebo treťou osobou,
 - b) používaním v rozpore s bežným spôsobom užívania alebo odporúčanou starostlivosťou,
 - c) neodborným zásahom alebo opravou neoprávnenou osobou,
 - d) nadmerným zaťažením alebo používaním v nevhodných podmienkach (vlhkosť, teplota, chemické vplyvy),
 - e) vyššou mocou (napr. požiar, voda, statická elektrina, atmosférické vplyvy),
 - f) stavebnou nepripravenosťou priestoru (krivé steny, podlahy, stropy, nesprávne vývody),
 - g) nesprávnym alebo neúplným zadaním rozmerov, členenia alebo riešenia zo strany Kupujúceho v konfigurátore, ak si Kupujúci neobjednal službu zamerania alebo technickej kontroly.
 - h) ak dodaný tovar zodpovedá schválenej konfigurácii, technickej špecifikácii alebo písomne odsúhlasenému návrhu, a namietaná skutočnosť predstavuje iba subjektívne očakávanie Kupujúceho alebo jeho predstavu o vzhľade, funkčnosti alebo riešení.
-

10. Odchýlky farieb, dekorov a materiálov (konfigurátor)

10.1. Kupujúci berie na vedomie, že farba a odtieň dodaného tovaru sa môže líšiť od zobrazenia na webovej stránke alebo v elektronickej komunikácii, keďže každé zobrazovacie zariadenie reprodukuje farby odlišne.

10.2. Rozdiely v odtieni, kresbe a štruktúre materiálu (najmä pri dekoroch dreva, laminovaných plochách, dyhách a prírodných materiáloch) môžu byť prirodzenou vlastnosťou materiálu a nie sú považované za vadu.

11. Prirodzené opotrebenie a zmeny materiálu

11.1. Reklamácia sa nevzťahuje na prirodzené starnutie materiálov a bežné opotrebenie spôsobené používaním.

11.2. Za vadu sa nepovažujú mierne rozdiely medzi jednotlivými dielmi (napr. rozdiel kresby, nadväznosť dekoru), pokiaľ nebolo v objednávke výslovne dohodnuté inak.

11.3. Kresba dreva alebo dekor na jednotlivých dielcoch nemusí vždy nadväzovať, pokiaľ to nie je osobitne dohodnuté v objednávke alebo technickej špecifikácii.

11.4. Odtieň ABS hrán, krytiel a doplnkov môže vykazovať primerané rozdiely oproti plochám, a to z dôvodu rozdielných materiálov a odlišného dopadu svetla.

12. Nastavenie kovaní a bežná údržba

12.1. Kupujúci berie na vedomie, že pri bežnom používaní nábytku môže dôjsť k potrebe dodatočného nastavenia závesov, výsuvov alebo iných kovaní (napr. vplyvom sadania stavby, nerovností alebo intenzity používania).

12.2. Takéto bežné nastavovanie a údržba sa nepovažujú za vadu výrobku, pokiaľ kovania nie sú poškodené alebo nefunkčné z dôvodu výrobných vad.

Reklamácia pri montáži – riešenie na mieste

13.1. Ustanovenia tohto článku sa uplatnia výlučne v prípade, ak bola montáž tovaru výslovne dohodnutá medzi Predávajúcim a Kupujúcim.

13.2. Ak je súčasťou objednávky montáž, Kupujúci je povinný umožniť montážnemu tímu prístup a súčinnosť potrebnú na riadne vykonanie montáže.

13.3. Kupujúci je povinný bezodkladne oznámiť montážnemu tímu zistené zjavné vady alebo nedostatky pri montáži (napr. poškodenie dielcov, chýbajúce komponenty, viditeľné poškodenie povrchov).

13.4. Ak sa pri montáži zistí, že priestor nie je stavebne pripravený (napr. výrazná krivosť stien/podláh, nevhodné vývody, nedostatočný prístup), Predávajúci je oprávnený montáž prerušiť a dohodnúť s Kupujúcim náhradný termín. Predávajúci je zároveň oprávnený účtovať náklady na ďalší výjazd alebo opakovanú montáž podľa reálnych nákladov.

13.5. Ak Kupujúci neumožní montáž alebo neposkytne súčinnosť, Predávajúci je oprávnený účtovať náklady na márný výjazd alebo opakovanú montáž podľa reálnych nákladov.

13.6. Po ukončení montáže môže byť spísaný preberací protokol. Podpisom protokolu Kupujúci potvrdzuje prevzatie tovaru a vykonanie montáže, pričom prípadné zistené vady sa uvedú v protokole.

Pozáručný servis

14.1. Po uplynutí záručnej doby môže Kupujúci požiadať Predávajúceho o pozáručný servis (napr. opravy, výmena dielcov, nastavenie kovaní, dodatočné úpravy).

14.2. Pozáručný servis je poskytovaný za úhradu podľa aktuálneho cenníka alebo individuálnej cenovej ponuky.

14.3. Predávajúci si vyhradzuje právo účtovať najmä:

- výjazd technika / montážneho tímu,
- čas práce (hodinová sadzba),
- materiál a komponenty,
- dopravu.

14.4. Predávajúci odporúča, aby Kupujúci pri požiadavke na pozáručný servis uviedol číslo objednávky, popis požiadavky a fotodokumentáciu, ak je to možné.

15. Záverečné ustanovenia

15.1. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho. V prípade rozporu medzi týmto Reklamačným poriadkom a VOP má pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií prednosť Reklamačný poriadok.

15.2. Právne vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa **1.1.2026**

Predávajúci si vyhradzuje právo Reklamačný poriadok meniť a aktualizovať.

Nové znenie nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia na stránke **zolo.online** a nahrádza predchádzajúce znenie.