

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY REKLAMAČNÝ PORIADOK

## NARIO

(aktualizované 01/01/2024)

### I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA A VYMEDZENIE POJMOV

- 1.1 Spoločnosť **nario s.r.o.**, so sídlom Záriečie 62, 020 52 Záriečie, IČO: 50 553 224, DIČ: 2120386048, IČ DPH: SK2120386048, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 33881/R (ďalej len „**spoločnosť nario s.r.o.** alebo „**predávajúci**“), je obchodno-výrobná spoločnosť v oblasti stolárskej výroby a súvisiacich komponentov.
- 1.2 Spoločnosť **nario s.r.o.** vydáva tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“), ktoré upravujú vzťahy medzi spoločnosťou **nario s.r.o.** a spotrebiteľmi. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou spotrebiteľskej zmluvy a sú záväzné pre všetky zmluvné strany.
- 1.3 **Spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti. Právne vzťahy medzi Predávajúcim a Spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom 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 súvisiacimi právnymi predpismi.
- 1.4 **Predávajúcim** sa rozumie podnikateľ, ktorý pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.
- 1.5 **Podnikateľom** sa rozumie:
- osoba zapísaná v obchodnom registri,
  - osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
  - osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
  - osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.
- Podnikateľom sa taktiež rozumie pre účely VOP rozumie ten, kto jedná v súlade s predchádzajúcou vetou v rámci svojej podnikateľskej činnosti.
- 1.6 **Spotrebiteľskými zmluvami** sa na účely týchto VOP rozumie:
- a) Kúpna zmluva
  - b) Zmluva o dielo

1.7 **Predmetom spotrebiteľskej zmluvy** je tovar špecifikovaný v objednávke/zálohovej faktúre/faktúre vystavenej predávajúcim (ďalej len „tovar“).

1.8 Spoločnosť nario s.r.o. sa zaväzuje vyrobiť, dodať tovar a previesť na spotrebiteľa vlastnícke právo k tovaru. Spotrebiteľ sa zaväzuje zaplatiť kúpnu cenu a prevziať tovar podľa podmienok stanovených v týchto VOP.

1.9 Kupujúci vyjadrením súhlasu/podpisom zmluvy/objednávky potvrdzuje, že sa zoznámil s týmito VOP, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvoria podmienky Reklamácie upravené v kapitole VII „VOP“, že s nimi súhlasí, a to v znení platnom a účinnom v momente uzatvorenia zmluvy/objednávky.

## II. CENOVÁ PONUKA, UZATVORENIE ZMLUVY

### **Cenová ponuka:**

2.1 Na základe dopytu záujemcu o tovary spoločnosti nario s.r.o. vypracuje spoločnosť nario s.r.o. záujemcovi nezáväznú cenovú ponuku. V prípade súhlasu záujemcu s touto cenovou ponukou vyhotoví spoločnosť nario s.r.o. už záväznú objednávku (návrh na uzatvorenie zmluvy). Cenová ponuka je považovaná za predzmluvné rokovania, ktorá nemá voči zmluvným stranám právne účinky. Ak je predmetom cenovej ponuky vyrobenie tovaru na objednávku podľa špecifického zadania, je súčasťou cenovej ponuky grafický návrh (vizualizácia).

### **Uzatvorenie zmluvy**

2.2 Spotrebiteľská zmluva vzniká vyjadrením súhlasu s objednávkou (návrhom na uzatvorenie zmluvy) Spotrebiteľom a následným prijatím/potvrdením objednávky (prijatím návrhu na uzatvorenie zmluvy) spoločnosťou nario s.r.o.

## III. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

3.1 Kupujúci sa zaväzuje zaplatiť kúpnu cenu za tovar na základe faktúry vystavenej predávajúcim v súlade s objednávkou alebo uvedenú v cenníku spoločnosti nario s.r.o. platnom v čase vytvorenia objednávky. Všetky ceny sú uvedené vrátane DPH. Súčasťou ceny tovaru nie je montáž. Montáž predstavuje samostatnú doplnkovú službu. Cena za montáž je stanovená na základe osobitnej cenovej ponuky spoločnosti nario s.r.o.

3.2 Cenu za tovar je Kupujúci povinný uhradiť nasledovným spôsobom:

a) Zaplatením zálohy vo výške dohodnutej pri zadávaní objednávky, avšak v minimálnej výške 50% z celkovej ceny tovaru a to do 3 dní od uzatvorenia zmluvy. Nezaplatenie zálohy vo výške a v stanovenej dobe zo strany kupujúceho predstavuje dôvod pre odstúpenie od zmluvy zo strany predávajúceho.

b) Zaplatením zostávajúcej ceny po odpočítaní zálohy z celkovej ceny uvedenej v zmluve a to do 3 dní od oznámenia informácie o pripravenosti na dodanie tovaru predávajúcim. V prípade nezaplatenia zostávajúcej ceny za tovar zo strany kupujúceho je predávajúci oprávnený odmietnuť dodanie tovaru až do momentu preukázateľného zaplatenia celkovej ceny za tovar. V takomto prípade nie je predávajúci v omeškaní s dodaním tovaru, pričom

lehota dodania tovaru sa primerane predlzuje o čas, počas ktorého kupujúci neuhradil zostávajúcu cenu za tovar.

3.3 Kupujúci je oprávnený zaplatiť cenu za tovar nasledovným spôsobom:

- v hotovosti, v predajni spoločnosti nario s.r.o., pričom zaplatením kúpnej ceny sa rozumie deň, kedy bola táto platba prijatá do pokladne,
- bankovým prevodom na bankový účet predávajúceho, pričom zaplatením kúpnej ceny sa rozumie deň pripísania platby na účet predávajúceho.

3.4 Predávajúci poskytne spotrebiteľovi faktúru:

- osobne v predajni spoločnosti nario s.r.o. alebo
- elektronicky zaslaním faktúry na e-mailovú adresu kupujúceho zadanú pri vytváraní objednávky.

3.5 Spotrebiteľ podpisom týchto VOP vyjadruje súhlas so zasielaním elektronických faktúr v súlade so zákonom č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty na e-mailovú adresu uvedenú pri vytváraní objednávky.

#### IV. ZAMERIAVACIE PRÁCE

4.1 V prípade, ak je predmetom spotrebiteľskej zmluvy tovar, ktorý má byť vyrobený podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa (na objednávku), vykoná spoločnosť nario s.r.o. po dohode so spotrebiteľom obhliadku nehnuteľnosti vrátane zamieravacích prác, ktorých vykonanie je nevyhnutné pre riadne splnenie predmetu zmluvy.

4.2 Zamieravacie práce vykoná spoločnosť nario s.r.o. do 3 dní od uzatvorenia zmluvy a uhradenia zálohovej faktúry spotrebiteľom.

4.3 Spotrebiteľ je za účelom vykonania zamieravacích prác povinný zabezpečiť priestor, ktorý je predmetom zamieravacích prác tak, aby spoločnosť nario s.r.o. mohla náležitým spôsobom vykonať zamieravacie práce priestoru (najmä ukončené omietky, obklady, dlažby a minimálne zafinovaná skladba podláh).

4.4 V prípade, ak spotrebiteľ nezabezpečí priestor podľa bodu 4.3 týchto VOP sa čas dodania tovaru primerane predlzuje o čas omeškania spotrebiteľa so zabezpečením priestoru.

4.5 Po ukončení procesu zamieravacích prác predloží spoločnosť nario s.r.o. spotrebiteľovi výkresovú dokumentáciu podľa podmienok stanovených v zmluve.

4.6 Ak má spotrebiteľ k predloženej výkresovej dokumentácií výhrady, vráti dokumentáciu na prepracovanie spoločnosti NaRi s.r.o do 3 dní od jej doručenia.

- 4.7 V prípade ak sa spotrebiteľ k predloženej výkresovej dokumentácií nevyjadrí v lehote do 3 dní od jej doručenia, má sa za to, že spotrebiteľ s výkresovou dokumentáciou súhlasí.
- 4.8 Ak spotrebiteľ vráti výkresovú dokumentáciu spoločnosti nario s.r.o. na prepracovanie viac ako 1 krát, pričom s touto dokumentáciou nie je spokojný, má spoločnosť nario s.r.o. právo od spotrebiteľa požadovať poplatok za prepracovanie výkresovej dokumentácie vo výške 20,- eur s DPH za každú aj začatú hodinu vykonávania dodatočných prác súvisiacich so zapracovaním výhrad spotrebiteľa.
- 4.9 Ak spotrebiteľ vráti výkresovú dokumentáciu spoločnosti nario s.r.o. na prepracovanie viac ako 5 krát, pričom s touto dokumentáciou nie je spokojný, má spoločnosť nario s.r.o. právo od tejto zmluvy odstúpiť. Právo odstúpiť od zmluvy podľa predchádzajúcej vety zaniká momentom, kedy spotrebiteľ schváli výkresovú dokumentáciu.
- 4.10 Schválenie výkresovej dokumentácie je spotrebiteľ oprávnený vykonať:
- podpisom výkresovej dokumentácie osobne v predajni spoločnosti nario s.r.o.
  - zaslaním potvrdzujúcej elektronickej pošty – e-mailu o schválení výkresovej dokumentácie na e-mailovú adresu spoločnosti nario s.r.o.: [vyroba@nario.sk](mailto:vyroba@nario.sk)

## **V. DODACIE PODMIENKY**

- 5.1 Miestom dodania tovaru je miesto uvedené a dohodnuté v zmluve.
- 5.2 Tovar sa považuje za dodaný v prípade, ak spoločnosť nario s.r.o. tovar riadne zabalí a umožní kupujúcemu nakladať s tovarom v mieste dodania.
- 5.3 Informácie o dostupnosti a termíne dodania tovaru oznámi spoločnosť nario s.r.o. spotrebiteľovi do 3 dní od uzatvorenia zmluvy a uhradenia zálohovej platby v zmysle bodu 3.2 týchto VOP.
- 5.4 Ak je predmetom zmluvy tovar, ktorý nemôže byť dodaný okamžite, je spoločnosť nario s.r.o. povinná oznámiť spotrebiteľovi pripravenosť na dodanie tovaru, v prípade tovaru na objednávku, vyrábaného podľa špecifických požiadaviek (najmä nábytok a kuchynské linky) , do 8 až 10 týždňov od zaplatenia zálohovej faktúry. Konkrétny termín dodania tovaru (deň a hodina) bude spotrebiteľovi oznámený bezprostredne po jeho zhotovení.
- 5.5 Spoločnosť nario s.r.o. je povinná dodať tovar spotrebiteľovi, až po zaplatení celkovej ceny za tovar.
- 5.6 Tovar sa považuje za prevzatý v momente, keď kupujúci alebo ním poverená osoba prevezme všetky časti dodaného tovaru.

5.7 O odovzdaní a prevzatí tovaru spíše společnost nario s.r.o. a spotřebitel preberací protokol v dvoch vyhotoveniach, z ktorých je jedno vyhotovenie určené pre spoločnosť nario s.r.o. a jedno pre spotrebiteľa.

5.8 Povinným obsahom protokolu sú:

- Identifikačné údaje odovzdávajúceho a preberajúceho;
- opis tovaru, ktorý je predmetom odovzdania a prevzatia;
- termín, od ktorého začína plynúť záručná doba;
- prehlásenie preberajúceho, či tovar preberá alebo nepreberá,

Ak obsahuje tovar, ktorý je predmetom odovzdania a prevzatia, akékoľvek vady alebo nedostatky, musí protokol obsahovať:

- súpis zistených väd a nedostatkov;
- dohodu o spôsobe a termínoch ich odstránenia, prípadne o inom spôsobe urovňania;
- dohodu o sprístupnení tovaru alebo jeho častí spoločnosti nario s.r.o. za účelom odstránenia väd alebo nedostatkov.

5.9 Ak nedôjde medzi oboma zmluvnými stranami k dohode o termíne odstránenia väd a nedostatkov, potom platí, že vady a nedostatky musia byť odstránené najneskôr do 30 dní odo dňa odovzdania a prevzatia tovaru.

5.10 Spoločnosť nario s.r.o. je oprávnená pri prevzatí tovaru spotrebiteľom, vyhotoviť fotografie predmetného tovaru a použiť takéto fotografie na propagáciu činnosti spoločnosti (zverejnenie fotografií na webovú stránku/sociálne siete).

5.11 Spolu s tovarom doručí spoločnosť nario s.r.o. spotrebiteľovi aj súvisiace doklady vzťahujúce sa k predmetnému tovaru (faktúru alebo príjmový pokladničný doklad, v závislosti od zvolenej platby kupujúceho vrátane dokumentácie, ktorú je spoločnosť nario s.r.o. povinná dodať pre splnenie zákonných povinností).

5.12 Vlastnícke právo k tovaru a nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na spotrebiteľa okamihom prevzatia tovaru alebo ak si tento tovar neprevezme, tak okamihom kedy mu spoločnosť nario s.r.o. umožní nakladať s tovarom.

5.13 Spoločnosť nario s.r.o. je oprávnená dodať tovar spotrebiteľovi aj pred termínom stanoveným v zmluve, za predpokladu, že termín dodania oznámi spoločnosť nario s.r.o. kupujúcemu aspoň 3 dni pred predčasným dodaním tovaru. Dodanie tovaru pred termínom stanoveným v zmluve je možné uskutočniť iba v prípade súhlasu so skorším termínom dodania.

5.14 V prípade, ak si spotrebiteľ neprevezme tovar v deň stanovený v zmluve alebo v termíne stanovenom dodatočne po vzájomnej dohode je spoločnosť nario s.r.o. oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za uskladnenie vo výške 15,-€ za každý deň omeškania, maximálne však do 50% celkovej ceny tovaru. Za deň odovzdania tovaru sa v tomto prípade považuje deň, kedy spotrebiteľ neprevzal tovar.

5.15 V prípade, ak je spotrebiteľ v omeškaní s prevzatím tovaru viac ako 7 dní a ani po dodatočnej výzve spoločnosti nario s.r.o. si tovar, ktorý je predmetom dodania neprevezme, má predávajúci právo odstúpiť od zmluvy.

5.16 V prípade porušenia povinnosti spotrebiteľa zaplatiť cenu za tovar alebo prevziať dodaný tovar je spotrebiteľ povinný zaplatiť predávajúcemu zmluvnú pokutu:

- vo výške 50 % z celkovej ceny objednaného tovaru,
- vo výške 100% z celkovej ceny tovaru na objednávku vyhotoveného podľa špecifického zadania

5.17 Zmluvná pokuta je splatná dňom nasledujúcim po porušení povinnosti spotrebiteľa na zaplatenie, alebo prevzatie tovaru v zmysle zmluvy. Týmto nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

5.18 Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy podľa podmienok stanovených v príslušných právnych predpisoch.

## VI. MONTÁŽ

6.1 Montáž nábytku nie zahrnutá v cene za tovar a predstavuje samostatnú doplnkovú službu spoločnosti nario s.r.o.

6.2 Cena za montáž je stanovená na základe cenovej ponuky spoločnosti nario s.r.o.

6.3 V prípade, ak spotrebiteľ súhlasí s cenovou ponukou, je povinný najneskôr 3 dni pred stanoveným dňom montáže tovaru zabezpečiť miesto montáže v súlade s technickými podmienkami a to tak najmä:

- dokončiť podlahovú krytinu,
- zabezpečiť ukončenie sieťových vývodov (plyn, elektrina)
- zabezpečiť spôsobilosť stien na montáž, ak je od toho montáž tovaru závislá.

6.4 Súčasťou montáže nie je zapojenie elektrických spotrebičov, plynových spotrebičov, vody, batérie a drezu do príslušného zdroja. Takéto zapojenie môžu vykonávať iba subjekty na to oprávnené v zmysle právnych predpisov.

6.5 Spoločnosť nario s.r.o. nezodpovedá za škody spôsobené montážou, ktorá bola vykonávaná iným dodávateľom, ktorého služby spotrebiteľ v súvislosti s montážou tovaru, ktorý je predmetom zmluvy využil.

## VII. REKLAMAČNÝ PORIADOK, ZÁRUČNÁ DOBA

7.1 Spotrebiteľ je povinný poskytnúť spoločnosti nario s.r.o. potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

### **Dĺžka záruky**

7.2 Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo, sériové číslo). Súčasťou každého zakúpeného tovaru je aj preberací protokol.

7.3 Uvedené doklady slúžia ako záručný list.

### **Lehota pre uplatnenie reklamácie**

7.4 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

7.5 Záručná doba je:

- na tovar vyrobený a dodaný spoločnosťou nario s.r.o. 24 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- na použitý tovar 12 mesiacov (tovar označený ako použitý)
- iná v prípade dohody

7.6 Reklamačné konanie vo vzťahu k spotrebiteľovi sa riadi zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z. z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku.

### **Záručné podmienky**

7.7 Spotrebiteľovi je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní tovaru prekontroloval stav dodaného tovaru (počet balíkov, neporušenosť balenia, poškodenie tovaru). Pokiaľ takto poškodený tovar kupujúci od predávajúceho prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v preberacom protokole predávajúceho.

7.8 V prípade prevzatia tovaru je kupujúci povinný bezodkladne oznámiť zjavné vady (množstevný a sortimentný rozdiel, znehodnotenie tovaru) na mieste, ktoré kupujúci určil ako miesto dodania tovaru alebo e-mailom na adresu: **karasova@nario.sk**. Dodatočnú neskoršiu reklamáciu zjavných väd - neúplnosti alebo poškodenia tovaru - bude možné uznať, len ak kupujúci preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

7.9 Predávajúci nezodpovedá za vady ak:

- Kupujúci spôsobil vadu tovaru sám,
- Kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu výslovne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z kúpnej ceny tovaru,

- vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym, či nadmerným používaním,
- tovar je reklamovaný po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- vady vznikli nesprávnym, nadmerným používaním, nesprávnym ošetrovaním, skladovaním, servisom,
- vady vzniknú po uplynutí doby životnosti tovaru.

7.10 Vadou tovaru nie je obvyklý farebný alebo štrukturálny rozdiel u prírodných či textilných materiálov, lakovaných alebo kachľových plôch, typické vlastnosti dreva a peria vrátane ich vône alebo drobné odchýlky rozmerov u čalúnenia nábytku v rámci prípustnej alebo obvyklej tolerancii.

### **Uplatnenie reklamácie**

7.11 Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť reklamáciu:

- osobne v predajni spoločnosti nario s.r.o., (Dvory 26, Púchov, 02051), Slovenská republika,
- písomne na adresu sídla spoločnosti Záriečie 62, 020 52 Záriečie, Slovenská republika alebo
- elektronicky, e-mailom na adresu: [karasova@nario.sk](mailto:karasova@nario.sk)

7.12 Pri uplatňovaní reklamácie je spotrebiteľovi odporúčané priložiť kópiu nákupného dokladu, preberací protokol, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje. Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru. Taktiež odporúčame zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava, výmena, dobropis).

7.13 Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie, ktoré je kupujúcemu doručené v závislosti od spôsobu uplatnenia reklamácie (osobne/písomne/elektronicky) bezprostredne po prijatí reklamácie. Kupujúci doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamáci. Na dodacom doklade (nákupný, reklamačný doklad, preberací protokol) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má).

### **Výluka**

7.14 Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo určené predávajúcim,
- neodborným zaobchádzaním alebo zanedbávaním starostlivosti o tovar,
- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- úpravou tovaru kupujúcim, ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
- poškodením tovaru prírodnými živlami alebo vyššou mocou,



- použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé,
- v dôsledku nesprávnej prepravy, manipulácie, neodbornej montáže, alebo nesprávnym používaním tovaru kupujúcim

### **Spôsob vybavenia reklamácie**

7.15 Pri uplatnení zákonnej záruky ak ide o chybu odstrániteľnú, má spotrebiteľ právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnej časti, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od zmluvy.

- ak ide o chybu neodstrániteľnú brániacu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znova. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
- ak ide o iné chyby neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,

7.16 Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob (najmä v prípade, keď kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci sa odstrániteľnej chyby, ale predávajúci zistí, že ide o chybu neodstrániteľnú). Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúcim poskytnutej primeranej lehote, zvolí ho predávajúci. V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

7.17 Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť.

7.18 Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, kto je oprávnený vykonať odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť predajcom zamietnutá.

- 7.19 Reklamácia tovaru sa vykonáva v mieste prevádzok, (predajní) predávajúceho. V osobitných prípadoch sa reklamácia vykonáva v mieste dodania tovaru, resp. v mieste kde bola vykonaná montáž tovaru.
- 7.20 Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.
- 7.21 Predávajúci vydá spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.
- 7.22 Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

### **Záverečný proces reklamačného konania**

- 7.23 Spoločnosť nario s.r.o. po vybavení reklamácie upozorní o ukončení reklamácie spotrebiteľa buď telefonicky alebo e-mailom, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydá spoločnosť nario s.r.o. písomný doklad o vybavení reklamácie.
- 7.24 Spotrebiteľ je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

## **VIII. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 8.1 Pri spracúvaní osobných údajov vystupuje spotrebiteľ alebo spotrebiteľ záujemca v postavení dotknutej osoby. Osobné údaje spracúva spoločnosť nario s.r.o., so sídlom Záriečie 62, 020 52 Záriečie, IČO: 50 553 224, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel: Sro, vložka č. 33881/R (ďalej len ako „prevádzkovateľ“) za účelom posúdenia dopytu, vypracovania cenovej ponuky, uzatvorenia spotrebiteľskej zmluvy ako aj za účelom správy zmluvných vzťahov. Osobné údaje dotknutej osoby budú spracúvané v závislosti od predmetu cenovej ponuky, resp. predmetu požiadavky a to najneskôr po dobu jedného mesiaca od doručenia cenovej ponuky. V prípade uzatvorenia spotrebiteľskej zmluvy (objednávky) budú osobné údaje spracúvané po dobu 10 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu. Právnym základom spracúvania osobných údajov bude čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia GDPR. Prijemcom osobných údajov budú poverené osoby alebo iné osoby v zmluvnom vzťahu s prevádzkovateľom, subjekty, ktorým je prevádzkovateľ povinný poskytnúť osobné údaje na základe zákonnej povinnosti.

8.2 Poskytnutie osobných údajov je požiadavkou potrebnou na vyhotovenie cenovej ponuky a uzatvorenie zmluvy, preto je poskytnutie osobných údajov povinnosťou dotknutej osoby. Neposkytnutie osobných údajov nevyhnutných na vyhotovenie cenovej ponuky/uzatvorenie zmluvy môže mať za následok jej nevyhotovenie, resp. neuzatvorenie zmluvného vzťahu.

8.3 Prevádzkovateľ nebude používať osobné údaje na automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania. Prevádzkovateľ neuskutočňuje prenos osobných údajov do tretích krajín alebo medzinárodným organizáciám.

8.4 V prípade podania námietky týkajúcej sa spracúvania osobných údajov, má dotknutá osoba právo podať podnet alebo žiadosť písomne na adresu sídla prevádzkovateľa: Záriečie 62, 020 52 Záriečie alebo na e-mail: [karasova@nario.sk](mailto:karasova@nario.sk).

8.5 V súvislosti s uvedeným spracúvaním osobných údajov má dotknutá osoba nasledovné práva:

- Právo na prístup - právo na poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré má prevádzkovateľ o dotknutej osobe k dispozícii, ako aj na informácie o tom, ako prevádzkovateľ osobné údaje používa.
- Právo na opravu – ak sa dotknutá osoba domnieva že údaje, ktorými prevádzkovateľ disponuje sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne, je oprávnená požiadať prevádzkovateľa, o úpravu, aktualizáciu alebo doplnenie údajov.
- Právo na výmaz (na zabudnutie) – právo požiadať prevádzkovateľa o vymazanie osobných údajov.
- Právo na obmedzenie spracúvania – za určitých okolností je dotknutá osoba oprávnená požiadať, aby prevádzkovateľ prestal používať jej osobné údaje.
- Právo na prenosnosť údajov – za určitých okolností má dotknutá osoba právo požiadať prevádzkovateľa o prenos osobných údajov, ktoré dotknutá osoba prevádzkovateľovu poskytla, na inú tretiu stranu podľa výberu.
- Právo na to, aby sa na dotknutú osobu nevzťahovalo automatizované individuálne rozhodovanie vrátane profilovania.
- Právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov – ak sa dotknutá osoba domnieva, že jej osobné údaje spracúva prevádzkovateľ nespravodlivo alebo nezákonne, môže podať sťažnosť na dozorný orgán, ktorým je Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

8.6 Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov sú dostupné na webovom sídle prevádzkovateľa [www.nario.sk](http://www.nario.sk). Uzatvorením zmluvy zároveň vyjadruje dotknutá osoba súhlas s oboznámením sa so základnými zásadami spracúvania osobných údajov prevádzkovateľa.

## IX. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na spoločnosť nario s.r.o. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť nario s.r.o. vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že spoločnosť nario s.r.o. porušila jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov („ARS“), ak spoločnosť nario s.r.o. na žiadosť spotrebiteľa podľa predchádzajúcej vety odpovedala

zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh môže spotrebiteľ podať príslušnému subjektu ARS; Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Ďalšie podmienky súvisiace s ARS ustanovuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

9.2 Európska komisia na účely mimosúdneho riešenia sporov so spotrebiteľmi vyvinula platformu riešenia sporov online (RSO). Aj túto platformu môžete, ak ste spotrebiteľom, využiť na riešenie svojich sporov, a to prostredníctvom odkazu [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr).

9.3 Orgán dozoru, ktorému podlieha činnosť spoločnosti nario s.r.o., je Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín.

9.4 Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 01.01.2024. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť VOP bez predchádzajúceho upozornenia.