

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **Cross Fingers, s.r.o.**, so sídlom Borinka 525, 900 32 Borinka, **korešpondenčná adresa:** Sliachska 1, 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 č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 Kupujúceho 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** fyzická osoba v postavení spotrebiteľa, **(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 vytyka vady, funkčnosť alebo kvalitu Tovar, a uplatňuje nároky zo zodpovednosti Predávajúceho za vady 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 akúkoľvek vadu, ktoré má Tovar v čase jeho dodania Kupujúcemu, a ktorá sa prejaví **do dvoch rokov** od dodania Tovarom Kupujúcemu (táto doba je dobou trvania zákonnej zodpovednosti Predávajúceho za vady Tovarom, ďalej len „**záručná doba**“). Pri **použitom** Tovare platí **kratšia záručná doba**, a to **jeden** rok od dodania Tovarom.
2. Ak sa vada prejaví do uplynutia záručnej doby podľa ods. 1 tohto článku, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal Tovar už v čase dodania.
3. 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.
4. Kupujúci je oprávnený Tovar reklamovať, ak pri prevzatí Tovarom zistí, že Tovar má vady alebo ak sa vady vyskytnú v záručnej dobe.
5. Záručná doba sa predlžuje o čas, počas ktorého bol Tovar v záručnej oprave.
6. Tovar má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami alebo všeobecnými požiadavkami podľa ust. § 615 Občianskeho zákonníka alebo ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva. Vadou Tovarom sa rozumie zmena Tovarom, resp. jeho vlastností v dôsledku použitia nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržania výrobných technológií alebo použitia nevhodnej technológie, alebo použitia nevhodného konštrukčného riešenia.
7. Odstrániteľnou vadou Tovarom sa rozumie také vady, ktoré je možné opraviť odstrániť bez toho, aby to malo vplyv na vzhľad, funkčnosť a kvalitu Tovarom.
8. Neodstrániteľnou vadou Tovarom sa rozumie také vady, ktorú nie je možné odstrániť, alebo ktorej odstránenie s prihliadnutím na všetky rozhodujúce okolnosti nie je účelné.
9. Vadou Tovarom 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.
10. Vadou Tovarom nie je zmena Tovarom 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 Tovarom, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorých je Tovar vyrobený, v dôsledku poškodenia alebo iného nesprávneho zásahu.

11. Ak z povahy výrobku vyplýva, že jeho životnosť je kratšia než záručná doba, nepovažuje sa to za vadu. Rovnako o vadu Tovarů nejde ani v prípade, ak pri obvyklom užívaní dôjde k celkovému opotrebovaniu ešte pred uplynutím záručnej doby.
12. Ak Predávajúci zodpovedá za vady Tovarů, Kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť, to všetko v súlade s platnou právnou úpravou a týmto Reklamačným poriadkom.

Článok III. - Vytknutie vady

1. Kupujúci je oprávnený vytknúť vadu Tovarů osobne v priestoroch Predávajúceho na adrese: Sliačska 1, 831 02 Bratislava, alebo písomne; písomná forma je zachovaná, ak je vytknutie vady Tovarů uskutočnené elektronicky.
2. Kontaktné údaje Predávajúceho pre účely písomného vytknutia vady Tovarů (podania Reklamácie) sú: Cross Fingers, s.r.o., **korešpondenčná adresa**: Sliačska 1, 831 02 Bratislava, e-mail: reklamacie@bunt.sk.
3. Pri vytknutí vady Tovarů Kupujúci
 - (1) uvedie 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, t.j. označenie Tovarů a popis vady; (c) čoho sa Kupujúci domáha;
 - (2) na vlastné náklady zašle Predávajúcemu reklamovaný Tovar na korešpondenčnú adresu Predávajúceho: Cross Fingers, s.r.o., Sliačska 1, 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 Tovarů.
4. Pri zaslaní reklamovaného Tovarů je Kupujúci povinný ho zabaliť do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu Tovarů. Za škodu na Tovarů spôsobenú jeho nevhodným zabalením Predávajúci nezodpovedá.
5. Reklamácia môže obsahovať kontaktné údaje Kupujúceho (telefónne číslo, e-mailová adresa).
6. K vytknutiu vady Tovarů dochádza v deň
 - (a) odovzdania reklamovaného Tovarů spolu s príslušnými dokladmi a údajmi Predávajúcemu (pri osobnom uplatnení Reklamácie);
 - (b) doručenia reklamovaného Tovarů 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 Tovarů. 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 vytknutie vady

1. Práva zo zodpovednosti za vady Tovarú musí Kupujúci uplatniť v záručnej dobe.
2. Vadu Tovarú je potrebné vytknúť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby. 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 vytknutí vady vydá Predávajúci Kupujúcemu potvrdenie, a to bezodkladne po vytknutí vady Kupujúcim.

Článok V. - Vybavenie Reklamácie

1. Ak ide o odstrániteľnú vadu, v potvrdení o vytknutí vady Predávajúci uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Vada bude v takom prípade odstránená v primeranej lehote, ktorou sa rozumie najkratší čas, ktorý Predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť.
2. Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou Tovarú alebo opravou Tovarú. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal Tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Kupujúcemu ťažkosti.
3. Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava alebo výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolnosti podľa ods. 2 druhej vety tohto článku.
4. Predávajúci opraví alebo vymení Tovar v primeranej lehote uvedenej v ods. 1 tohto článku po tom, čo Kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Kupujúcemu s ohľadom na povahu Tovarú a účel, na ktorý Kupujúci Tovar požadoval.
5. Na účely opravy alebo výmeny Kupujúci odovzdá alebo sprístupní Tovar Predávajúcemu. Náklady prevzatia Tovarú znáša Predávajúci.

- 6.** Predávajúci dodá opravený Tovar alebo náhradný Tovar Kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Kupujúci dodal vadný Tovar, ak sa Predávajúci a Kupujúci nedohodnú inak. Ak Kupujúci neprevezme Tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže Predávajúci Tovar predat'. Ak ide o Tovar väčšej hodnoty, Predávajúci Kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie Tovar. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí Kupujúcemu výťažok z predaja po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak Kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji Tovar. Predávajúci môže Tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predat' alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Predávajúci účelne vynaložil na úschovu Tovar, a nákladov, ktoré by Predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.
- 7.** Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie tovaru a inštaláciu opraveného Tovar alebo náhradného Tovar, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadného Tovar, ktorý bol inštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a Kupujúci sa môžu dohodnúť, že odstránenie Tovar a inštalácia opraveného Tovar alebo náhradného Tovar zabezpečí Kupujúci na náklady a nebezpečenstvo Predávajúceho.
- 8.** Pri odstránení vady výmenou Tovar nemá Predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním Tovar a na odplatu za bežné užívanie Tovar pred jeho výmenou.
- 9.** Predávajúci zodpovedá za vady náhradného Tovar podľa platnej právnej úpravy a čl. II. a nasl. tohto Reklamačného poriadku.
- 10.** Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak

 - (a) Predávajúci Tovar neopravil alebo nevymenil,
 - (b) Predávajúci Tovar neopravil ani nevymenil v súlade s ods. 5 a 7 tohto článku,
 - (c) Predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa ods. 3 tohto článku,
 - (d) Tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene Tovar,
 - (e) Vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy, alebo
 - (f) Predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Kupujúceho.
- 11.** Pri posudzovaní práva Kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy podľa ods. 10 písm. (d) a (e) tohto článku sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota Tovar, povaha a závažnosť vady a možnosť od Kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Predávajúceho odstrániť vadu.

- 12.**Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného Tovar a hodnoty, ktorú by Tovar mal, ak by bol bez väd.
- 13.**Kupujúci nemôže odstúpiť od Kúpnej zmluvy podľa ods. 10 tohto článku, ak sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná; dôkazné bremeno, že sa Kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie Predávajúci.
- 14.**Ak sa Kúpna zmluva týka kúpy viacerých vecí, Kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému Tovar. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadného Tovar.
- 15.**Kupujúci po odstúpení od Kúpnej zmluvy alebo jej časti vráti Tovar Predávajúcemu na náklady Predávajúceho. Predávajúci zabezpečí odstránenie Tovar, ktorý bol nainštalovaný v súlade s jeho povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak Predávajúci Tovar v primeranej lehote neodstráni, môže Kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie Tovar Predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo Predávajúceho.
- 16.**Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu. Ak Kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže vadu vytknúť opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa čl. IV. ods. 2 prvá veta nevzťahuje. Náklady spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo náhradného Tovar, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od Kúpnej zmluvy, inak právo zanikne.
- 17.**Predávajúci po odstúpení od Kúpnej zmluvy vráti Kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia Tovar Predávajúcemu alebo po preukázaní, že Kupujúci zaslal Tovar Predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 18.**Predávajúci vráti kúpnu cenu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak Kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Predávajúci.
- 19.**Predávajúci oznámi Klientovi výsledok vybavenia Reklamácie písomne; písomná forma je zachovaná, ak je oznámenie uskutočnené elektronicky.
- 20.**V prípade poškodenia reklamovaného Tovar Kupujúcim, ktoré spočíva v inom znehodnotení Tovar, ako je reklamovaná vada, a ak je výsledkom reklamácie vrátenie kúpnej ceny, je Predávajúci oprávnený požadovať od Kupujúceho náhradu škody vo výške, zodpovedajúcej zníženiu hodnoty Tovar v dôsledku iného poškodenia Tovar Kupujúcim, a túto pohľadávku započítať voči nároku Kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.

21. Ak Kupujúci nesúhlasí s vybavením Reklamácie, je oprávnený uplatniť svoje nároky súdnou cestou alebo využiť možnosť alternatívneho riešenia sporov, uvedenú v čl. 10 Všeobecných obchodných podmienkach Predávajúceho. 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, P.O.Box 29, 827 99 Bratislava, (b) iné orgány dozoru.
- 2.** Vzťahy medzi Kupujúcim a Predávajúcim, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom, sa riadia uzatvorenou Kúpnuou 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 01.07.2024. 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:** Sliačska 1, 831 02 Bratislava.

V Bratislave dňa 30.06.2024

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