

REKLAMAČNÝ PORIADOK

KALIA paper, s.r.o.

so sídlom Smetanova 1199/20, 737 01 Český Těšín, Česká republika

IČO: 08776741

DIČ: CZ08776741

zapísaná v obchodnom registri Českej republiky pod sp. zn. C 80789 vedenou
Krajským súdom v Ostrave

I.

Akosť pri prevzatí

1.1 Ak má prevzatý tovar nedostatky (napr. nemá dohodnuté alebo oprávnene očakávané vlastnosti, nehodí sa na zvyčajný alebo dohodnutý účel, nie je kompletný, nezodpovedá jeho množstvo, miera, hmotnosť alebo akosť, nezodpovedá iným zákonným, zmluvným alebo predzmluvným parametrom), ide o vady tovaru, za ktoré KALIA nesie zodpovednosť.

1.2 Spotrebiteľ môže u KALIA uplatniť najneskôr do 2 rokov od prevzatia tovaru podľa svojej požiadavky nárok na bezplatné odstránenie vady alebo na primeranú zľavu z ceny; ak to nie je neúmerné povahe vady (najmä ak nemožno vadu odstrániť bez zbytočného odkladu), je možné uplatniť požiadavku na dodanie novej veci bez väd alebo novej súčasti bez väd, pokiaľ sa vada týka iba tejto súčasti.

1.3 Ak nie je oprava alebo výmena tovaru možná, môže Spotrebiteľ na základe odstúpenia od zmluvy požadovať vrátenie kúpnej ceny v plnej výške.

1.4 V priebehu 6 mesiacov od prevzatia tovaru sa predpokladá, že vada tovaru existovala už pri jeho prevzatí.

1.5 KALIA nie je povinná nároku Spotrebiteľa vyhovieť, ak preukáže, že Spotrebiteľ pred prevzatím o vade tovaru vedel alebo ju sám spôsobil.

1.6 Pri predaji použitého tovaru KALIA nezodpovedá za vady zodpovedajúce miere doterajšieho používania alebo opotrebenia. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu KALIA nezodpovedá za vadu, kvôli ktorej bola nižšia cena dohodnutá. Namiesto práva na výmenu má Spotrebiteľ v týchto prípadoch právo na primeranú zľavu.

II.

Zákonné práva z väd

2.1 KALIA je zodpovedná za vady vzniknuté po prevzatí tovaru v rámci 24 mesačnej záručnej doby alebo v dobe použiteľnosti uvedenej v reklame, na obale tovaru alebo v pripojenom návode.

2.2 V lehote podľa čl. 2.1 Reklamačného poriadku môže Spotrebiteľ uplatniť reklamáciu a podľa svojej voľby požadovať pri vade, ktorá znamená **podstatné porušenie Zmluvy** (bez ohľadu na to, či ide o vadu odstrániteľnú či neodstrániteľnú):

- a) odstránenie vady dodaním novej veci bez vady alebo dodaním chýbajúcej veci;
- b) bezplatné odstránenie vady opravou;
- c) primeranú zľavu z kúpnej ceny;
- d) vrátenie kúpnej ceny na základe odstúpenia od Zmluvy.

2.3 Podstatné je také porušenie Zmluvy, o ktorom strana porušujúca zmluvu už pri uzavretí Zmluvy vedela, alebo musela vedieť, že by druhá strana Zmluvu neuzavrela, ak by toto porušenie predvídala.

2.4 V prípade vady, ktorá znamená **nepodstatné porušenie Zmluvy** (bez ohľadu na to, či ide o vadu odstrániteľnú či neodstrániteľnú), má Spotrebiteľ nárok na:

- a) odstránenie vady alebo
- b) primeranú zľavu z kúpnej ceny.

2.5 Pokiaľ sa vyskytne odstrániteľná vada po oprave opakovane (tretia reklamácia kvôli rovnakej vade alebo štvrtá kvôli odlišným vadám) alebo má tovar väčší počet vád (najmenej tri vady súčasne), môže Spotrebiteľ uplatniť právo na zľavu z kúpnej ceny, nárok na výmenu tovaru alebo odstúpiť od Zmluvy.

2.6 KALIA nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku bežného opotrebenia alebo nedodržania návodu na použitie.

III.

Vybavenie reklamácie

3.1 Spotrebiteľ je povinný uplatniť reklamáciu u KALIA alebo osoby určenej na opravu bez zbytočného odkladu od zistenia nedostatku. Ak to urobí písomne alebo elektronicky, mal by uviesť svoje kontaktné údaje, popis vady a požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie.

3.2 Spotrebiteľ je povinný informovať KALIA o tom aké právo si zvolil pri oznámení vady, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Zmena voľby bez súhlasu KALIA je možná len vtedy, ak Spotrebiteľ žiadal opravu vady, ktorá sa ukáže ako neodstrániteľná.

3.3 Ak nezvolí Spotrebiteľ svoje právo z podstatného porušenia zmluvy včas, má práva ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

3.4 Kupujúci je povinný preukázať nákup tovaru (najlepšie dokladom o kúpe). Lehota na vybavenie reklamácie beží od odovzdania/doručenia tovaru KALIA alebo na miesto určené na opravu. Tovar by mal byť pri preprave zabalený vo vhodnom obale, aby nedošlo k jeho poškodeniu, mal by byť čistý a kompletný.

3.5 KALIA je povinná bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní, rozhodnúť o reklamácií, po prípade o tom, že je na rozhodnutie potrebný odborný posudok. Informáciu o nutnosti odborného posudku Spotrebiteľovi v tejto lehote oznámi. Reklamáciu, vrátane odstránenia vady, KALIA vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, ak sa so Spotrebiteľom písomne nedohodne na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty má Spotrebiteľ rovnaké práva, ako by išlo o podstatné porušenie Zmluvy.

3.6 Ak KALIA odmietne odstrániť vadu veci, môže Spotrebiteľ požadovať primeranú zľavu z ceny alebo odstúpiť od Zmluvy.

3.7 Záručná doba sa predlžuje o dobu od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia alebo do doby, keď bol Spotrebiteľ povinný si vec vyzdvihnúť. Ak dôjde k výmene tovaru alebo jeho časti, uplatní sa zodpovednosť KALIA ako by šlo o kúpu nového tovaru alebo jeho časti.

3.8 Ak nie je možné sledovať stav vybavovania reklamácie online, zaväzuje sa KALIA o vybavení reklamácie Spotrebiteľa informovať e-mailovou správou.

3.9 Ak ide o oprávnenú reklamáciu, patrí Spotrebiteľovi náhrada za účelne vynaložené náklady.