



Reklamačný poriadok pre dodanie, kompletizáciu a montáž nábytku

1. Základné údaje

Obchodník:

Wood Love s. r. o.

Sídlo: Nováčany 228, 044 21 Nováčany

IČO: 56 891 458

DIČ: 2122483363

Zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Košice, oddiel: Sro, vložka č. 62091/V

E-mail: stolar@wood-love.sk

Telefón: +421 908 669 883

Ďalej len „obchodník“ alebo „Wood Love“.

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady nábytku, jeho kompletizácie a montáže.

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania. Toto postavenie sa neuplatňuje pri zmluvách uzatváraných s právnickými osobami (napr. s. r. o.), ktoré sa spravujú režimom B2B.

2. Rozsah reklamačného poriadku

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje najmä na:

- samostatnú kompletizáciu alebo montáž nábytku a dielcov dodaných spotrebiteľom.
- dodanie a kompletizáciu nábytku na mieru,
- kuchynské linky, vstavané skrine, komody, obývacie steny, stoly a ďalší nábytok,
- montáž, osadenie a ukotvenie nábytku,

Wood Love zabezpečuje podľa konkrétnej objednávky najmä návrh, zameranie, obstaranie nábytkových dielcov a komponentov, ich kompletizáciu, osadenie a montáž.

Spracovanie jednotlivých nábytkových dielcov, najmä ich formátovanie a olepovanie hrán, môže byť zabezpečené prostredníctvom externých dodávateľov.

Ak spotrebiteľ objednal celé nábytkové riešenie od Wood Love, použitie externého dodávateľa dielcov nemá vplyv na jeho práva zo zodpovednosti za vady voči Wood Love.

Ak spotrebiteľ kúpil nábytok alebo nábytkové dielce priamo od iného predávajúceho a od Wood Love si objednal iba kompletizáciu alebo montáž, Wood Love zodpovedá za vady vykonanej služby a za poškodenia spôsobené pri jej vykonávaní. Za materiálové, rozmerové alebo výrobné vady dielcov, ktoré Wood Love nedodala, zodpovedá ich predávajúci, pokiaľ vada nebola spôsobená alebo zhoršená nesprávnou kompletizáciou alebo montážou.

3. Zodpovednosť za vady dodaného nábytku

Nábytok musí zodpovedať schválenej objednávke, návrhu, dohodnutým rozmerom, materiálom, dekorom, kovaniu, funkčným vlastnostiam a ostatným dohodnutým požiadavkám.

Ak Wood Love dodáva spotrebiteľovi nábytok vo vlastnom mene, zodpovedá za vady, ktoré mal nábytok v čase jeho odovzdania a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od odovzdania.

Ak bola súčasťou objednávky aj kompletizácia, osadenie alebo montáž, Wood Love zodpovedá aj za vady spôsobené nesprávnym vykonaním týchto činností.

Ak sa vada prejaví do dvoch rokov od odovzdania nábytku, predpokladá sa, že nábytok mal vadu už v čase odovzdania, ak sa nepreukáže opak alebo ak je takýto predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

Spotrebiteľ musí vadu vytknúť do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do dvoch rokov od odovzdania nábytku, pričom lehota dvoch rokov začína plynúť dňom, keď bol nábytok spotrebiteľovi skutočne odovzdaný a prevzatý, a ak nie je k dispozícii odovzdávací protokol, považuje sa za rozhodujúci deň uvedený na faktúre alebo iný preukázateľný deň prevzatia.

Wood Love neposkytuje spotrebiteľskú záruku nad rámec zákonnej zodpovednosti za vady, pokiaľ ju výslovne neposkytne v samostatnom záručnom liste alebo inom písomnom dokumente.

4. Samostatná kompletizácia a montáž

Pri samostatnej kompletizácii alebo montáži nábytku dodaného spotrebiteľom Wood Love zodpovedá najmä za:

- správnosť zostavenia nábytku,

- správne osadenie a nastavenie kovania,
- správne ukotvenie, ak bolo súčasťou objednávky,
- poškodenie dielcov alebo majetku spôsobené pri montáži,
- dodržanie dohodnutého rozsahu prác.

Wood Love nezodpovedá za vady samotných dielcov, chýbajúce alebo nesprávne komponenty, chyby návodu, nesprávne rozmery alebo nevhodnosť nábytku pre daný priestor, ak tieto skutočnosti Wood Love nespôsobila.

Ak Wood Love zistí, že dielce, podklad, stena, rozvody, pokyn spotrebiteľa alebo iné podmienky nie sú vhodné na bezpečné vykonanie montáže, upozorní na to spotrebiteľa. Wood Love môže vykonanie prác prerušiť alebo odmietnuť, ak by ich pokračovanie mohlo viesť k poškodeniu nábytku, majetku alebo k ohrozeniu bezpečnosti.

Ak je výsledkom kompletizácie zhotovenie hnuteľnej veci na zákazku, uplatnia sa práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

5. Čo sa nepovažuje za vadu

Za vadu, za ktorú Wood Love zodpovedá, sa nepovažuje najmä:

- bežné opotrebovanie zodpovedajúce dobe a spôsobu používania,
- poškodenie spôsobené nesprávnym používaním, preťažením alebo nedostatočnou údržbou,
- poškodenie spôsobené vodou, parou, nadmernou vlhkosťou, vysokou teplotou alebo priamym pôsobením zdroja tepla,
- poškodenie spôsobené nárazom, pádom, nehodou alebo zásahom inej osoby,
- vada spôsobená neodbornou opravou, premiestnením alebo zásahom bez súhlasu Wood Love,
- vada spôsobená nevhodným materiálom alebo pokynom spotrebiteľa, na ktorého nevhodnosť bol spotrebiteľ upozornený,
- následky pohybu alebo nerovnosti podlahy, stien či stavebných konštrukcií, ktoré vznikli po odovzdaní nábytku,
- prirodzené rozdiely v kresbe, štruktúre alebo odtieni dreva, dyhy a materiálov, pri ktorých sú takéto rozdiely ich prirodzenou vlastnosťou,
- zmena alebo vyblednutie odtieňa dreva, dyhy alebo povrchovej úpravy spôsobené pôsobením slnečného žiarenia alebo iných svetelných zdrojov,

- odchýlka, na ktorú bol spotrebiteľ pred uzatvorením zmluvy osobitne upozornený a s ktorou výslovne súhlasil.

Uvedené okolnosti nevylučujú zodpovednosť Wood Love, ak bolo poškodenie alebo jeho zhoršenie spôsobené vadou existujúcou pri odovzdaní alebo nesprávnou montážou.

6. Uplatnenie reklamácie

Spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť:

- e-mailom na adrese stolar@wood-love.sk,
- poštou alebo osobne na adrese sídla Wood Love,
- telefonicky na čísle +421 908 669 883 alebo iným jednoznačným oznámením adresovaným Wood Love.

Použitie osobitného reklamačného formulára nie je podmienkou uplatnenia reklamácie.

Na urýchlenie posúdenia reklamácie odporúčame uviesť:

- meno a kontaktné údaje spotrebiteľa,
- číslo objednávky, faktúry alebo približný dátum realizácie,
- označenie reklamovaného nábytku alebo služby,
- opis vady a dátum, kedy bola zistená,
- fotografie alebo video zachytávajúce vadu, ak ich možno vyhotoviť,
- požadovaný spôsob odstránenia vady.

Nepredloženie faktúry alebo formulára samo osebe nebráni uplatneniu reklamácie, ak spotrebiteľ vie uzatvorenie zmluvy a odovzdanie nábytku preukázať iným spôsobom.

Pri vstavanom alebo rozmernom nábytku **spotrebiteľ nábytok nedemontuje ani nezasiela**. Umožní Wood Love vykonať obhliadku a sprístupní nábytok v rozsahu potrebnom na posúdenie a odstránenie vady.

7. Vybavenie reklamácie

Wood Love poskytne spotrebiteľovi bezodkladne písomné potvrdenie o vytknutí vady alebo potvrdenie v elektronickej podobe (najmä e-mailom).

Pri reklamacii nábytku nesmie oznámená lehota presiahnuť 30 dní od vytknutia vady, pokiaľ dlhšiu lehotu neodôvodňuje objektívna okolnosť, ktorú Wood Love nemôže ovplyvniť. Existenciu takéhoto dôvodu preukazuje Wood Love.

Ak spotrebiteľ neposkytne potrebnú súčinnosť alebo nábytok nesprístupní, môže táto okolnosť predstavovať objektívny dôvod, ktorý Wood Love nemôže ovplyvniť a ktorý

odôvodňuje dlhšiu lehotu na odstránenie vady. Wood Love o tejto skutočnosti spotrebiteľa písomne informuje a existenciu objektívneho dôvodu preukazuje.

Pri reklamácií samostatnej služby musí byť vada služby odstránená najneskôr do 30 dní od jej vytknutia.

Ak Wood Love odmietne zodpovednosť za vadu, písomne alebo e-mailom oznámi spotrebiteľovi konkrétne dôvody odmietnutia.

8. Práva spotrebiteľa

Ak Wood Love za vadu zodpovedá, spotrebiteľ má predovšetkým právo zvoliť si odstránenie vady opravou alebo výmenou.

Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil Wood Love neprimerané náklady. Pri nábytku na mieru sa posudzuje najmä možnosť opravy alebo výmeny konkrétneho chybného dielca bez potreby výmeny celého nábytkového celku.

Vada bude odstránená:

- bezplatne,
- na náklady Wood Love,
- v primeranej lehote,
- bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi.

Ak si oprava alebo výmena vyžaduje demontáž vadného dielca a následnú montáž opraveného alebo náhradného dielca, tieto práce zabezpečí Wood Love na vlastné náklady.

Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy najmä vtedy, ak:

- Wood Love vadu neodstránila opravou ani výmenou,
- Wood Love odmietla vadu odstrániť,
- rovnaká vada sa prejavila aj po oprave alebo výmene,
- vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie,
- je zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez závažných ťažkostí spotrebiteľa.

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak ide o vadu zanedbateľného charakteru, ktorá objektívne nebráni riadnemu užívaniu veci, neovplyvňuje jej funkčnosť ani podstatne neznižuje jej hodnotu alebo estetický dojem, alebo ak sa spotrebiteľ spolupodieľal na jej vzniku.

9. Alternatívne riešenie sporov

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, môže Wood Love zaslať žiadosť o nápravu.

Ak Wood Love na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov.

Príslušným subjektom je najmä Slovenská obchodná inšpekcia. Informácie a formulár sú dostupné na webovom sídle www.soi.sk.

Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa obrátiť sa na súd.

10. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 29. marca 2025.

Reklamačný poriadok neobmedzuje práva spotrebiteľa vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Ak je niektoré ustanovenie tohto reklamačného poriadku v rozpore s kogentným ustanovením právneho predpisu, použije sa príslušné ustanovenie právneho predpisu.

Práva zo zmlúv uzatvorených pred účinnosťou tohto reklamačného poriadku sa posudzujú podľa právnych predpisov a zmluvných podmienok platných v čase uzatvorenia príslušnej zmluvy. Tento reklamačný poriadok nemôže spätne znížiť zákonné práva spotrebiteľa.

Lukáš Ličko

Konateľ Wood Love s.r.o.