

REKLAMAČNÝ PORIADOK predajnej siete OBI



REKLAMAČNÝ PORIADOK

predajnej siete OBI (kamenné predajne) („Reklamačný poriadok“) (účinný od 1. 7. 2024)

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 1. 7. 2024 a vzťahuje sa na uzatváranie všetkých kúpnych zmlúv medzi spoločnosťou **OBI Slovakia s.r.o.**, Sídlo: Hodonínska 25, Bratislava 841 03, IČO: 48 258 946, DIČ: 2120131651, IČ DPH: SK2120131651, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 105505/B („Predávajúci“) a koncovým zákazníkom – spotrebiteľom („Kupujúci“) realizovaných v ktorejkoľvek kamennej predajni Predávajúceho („Predajná sieť OBI“) a sú neoddeliteľnou súčasťou každej kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Predávajúcim a Kupujúcim na nový tovar („Kúpna zmluva“), ak sa strany výslovne nedohodli na odchyľnej úprave.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Predávajúci zodpovedá Kupujúcemu za to, že tovar predávaný v Predajnej sieti OBI je pri prevzatí Kupujúcim v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 zákona č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov („**Občiansky zákonník**“)), ktoré sú obsiahnuté v Kúpnej zmluve, a so všeobecnými požiadavkami (§ 617 Občianskeho zákonníka), ktoré sú stanovené právnymi predpismi, technickými normami, či ktoré možno dôvodne očakávať od obdobného tovaru, alebo s vyhlásením Predávajúceho alebo výrobcu, a to najmä formou propagácie tovaru. Zároveň Predávajúci zodpovedá za to, že používanie tovaru Kupujúcim neznemožňuje alebo neobmedzuje práva tretej osoby, vrátane práv duševného vlastníctva. V prípade, že tovar nesplňa požiadavky podľa tohto článku má vady.

1.2. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania Kupujúcemu, a ktorá sa prejaví do dvoch (2) rokov od dodania tovaru Kupujúcemu („**Záručná doba**“). Ak je tovarom vec s digitálnymi prvkami, pri ktorej sa má digitálny obsah dodávať alebo digitálna služba poskytovať nepretržite počas dohodnutej doby, Predávajúci zodpovedá za každú vadu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorá sa vyskytne alebo prejaví počas celej dohodnutej doby, najmenej však počas dvadsiatich štyroch (24) mesiacov od dodania tovaru, ktorá je vecou s digitálnymi prvkami, pričom toto obdobie sa tiež považuje za Záručnú dobu v zmysle tohto Reklamačného poriadku.

1.3. Počas Záručnej doby sa Predávajúci zaväzuje, že tovar bude spĺňať všeobecné (obvyklé) požiadavky, ako aj požiadavky dohodnuté v Kúpnej zmluve. Ak ide o použitú vec, Kupujúci a Predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa Záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

1.4. V prípade, že Kúpna zmluva, záručný list (Spotrebiteľská záruka), reklama či obal tovaru určujú rozdielne dĺžky záručnej doby, platí lehota z nich najdlhšia.

1.5. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru Kupujúcim, a v prípade, že je predmetom nákupu niekoľko druhov tovaru alebo dodanie niekoľkých častí, začína Záručná doba plynúť odo dňa prevzatia poslednej dodávky tovaru.

1.6. Všetci zamestnanci Predajnej siete OBI sú školení a inštruovaní tak, aby vo všetkých prípadoch vychádzali Kupujúcim v ústrety, aby im uľahčovali ich námahu spojenú s prípadnou reklamáciou, a aby v maximálnej miere uspokojovali ich oprávnené nároky z väd tovaru v rámci vybavovania reklamácií.

1.7. Tento Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho pri uplatnení zodpovednosti za vady výrobkov a služieb najmä podľa príslušných ustanovení § 618 a nasl. Občianskeho zákonníka, v platnom znení.

1.8. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky tovary a služby kúpené v rámci Predajnej siete OBI v Slovenskej republike.

1.9. Ak je zo strany Predávajúceho, výrobcu alebo dodávateľa Predávajúceho stanovená pri konkrétnom tovare alebo jeho časti doba zodpovednosti za vady tovaru nad rámec Záručnej doby, zaväzuje sa Predávajúci poskytnúť Kupujúcemu záruku za vady aj v období prevyšujúcom Záručnú dobu („**Spotrebiteľská záruka**“), ak sú zo strany Kupujúceho dodržané podmienky stanovené dodávateľom výrobku alebo jeho výrobcom, ktoré sú nutné na uplatnenie rozšírenej záruky a ktoré sú Kupujúcemu známe. V prípade, že je pre konkrétny tovar poskytovaná Spotrebiteľská záruka, jej podmienky upravuje samostatný dokument, o ktorom Predávajúci informuje Kupujúceho najneskôr pri prevzatí tovaru.

1.10. V prípade, že Predávajúci poskytuje Spotrebiteľskú záruku, poskytne spotrebiteľovi najneskôr v čase prevzatia tovaru záručný list v súlade s požiadavkami podľa ustanovenia § 626 a nasl. Občianskeho zákonníka, v platnom znení. Predávajúci poskytne Kupujúcemu záručný list v slovenskom jazyku alebo, so súhlasom Kupujúceho, v inom jazyku na trvanlivom médiu.

2. PRÁVO KUPUJÚCEHO NA VRÁTENIE TOVARU (LEHOTA NA ROZMYSLENIE)

2.1 Ak Kupujúci nie je so zakúpeným tovarom plne spokojný (ak tovar nevyhovuje plne jeho požiadavkám), má možnosť tovar v lehote podľa článku 2.4 tohto Reklamačného poriadku vymeniť alebo vrátiť. Uvedený tovar sa musí vrátiť nepoužitý, neporušený, zabalený v originálnom obale vrátane pôvodného príslušenstva (káble, návody atď.) tak, aby bol schopný ďalšieho predaja bez zníženia jeho hodnoty. Kupujúci nemôže toto právo využiť v prípade, že nie je schopný vrátiť tovar v tom stave, v akom ho od Predávajúceho kúpil alebo v prípade predaja už použitého spotrebného tovaru.

2.2. Pri tovare, ktorého povaha to umožňuje (napríklad stavebný materiál, samostatné balenie), má Kupujúci možnosť vrátiť tú časť kúpeného tovaru, ktorú nespotreboval. Uvedený tovar sa musí vrátiť nepoužitý, neporušený, zabalený v originálnom obale vrátane pôvodného príslušenstva (káble, návody atď.) tak, aby bol schopný ďalšieho predaja bez zníženia jeho hodnoty.

2.3. Právo výmeny či vrátenia tovaru podľa článku 2.1 sa nevzťahuje na tovar upravovaný alebo vyrobený na zákazku, podľa prania a na mieru Kupujúceho, a na tovar, ktorý nie je možné vrátiť či vymeniť z hygienických dôvodov.

2.4. Vymeniť alebo vrátiť tovar podľa tohto článku 2 je možné iba do 30 kalendárnych dní (pre držiteľov OBI Bonus Karty do 3 mesiacov) odo dňa jeho predaja, a to fyzickým odovzdaním v ktorejkoľvek predajni Predávajúceho, kde sa tovar pred jeho prevzatím skontroluje. Podmienkou na výmenu alebo vrátenie tovaru je predloženie originálneho dokladu o zaplatení tovaru (pokladničný blok paragón, originál faktúry), záručný list, príp. montážny list.

3. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY TOVARU A JEJ VYLÚČENIE

3.1. Kupujúci je oprávnený uplatniť právo vyplývajúce zo zodpovednosti za vady len na tovar, ktorý má vady, ako sú uvedené v článku 1.1. tohto Reklamačného poriadku, a bol zakúpený v Predajnej sieti OBI v Slovenskej republike.

3.2. Predávajúci nezodpovedá za vadu/vady tovaru:

- ak neboli uplatnené v Záručnej dobe, resp. v rámci Spotrebiteľskej záruky;
- o ktorých Kupujúci preukázateľne vedel pri uzatváraní Kúpnej zmluvy, a to najmä, ak vada existovala už v čase prevzatia a pre takú vadu je dohodnutá zľava z kúpnej ceny;
- ktoré boli spôsobené používaním tovaru, jeho uchovávaním a skladovaním, v rozpore s návodom na používanie či inou dokumentáciou, ktorú Kupujúcemu poskytol Predávajúci alebo výrobca tovaru, ako aj tie, ktoré vznikli poškodením tovaru v dôsledku prepätia či elektrického výboja, alebo ak bola na tovare poškodená pečať či plomba;
- do ktorého, jeho hardware alebo software, bolo nedbalo, neodborne či inak zasiahnuté inou osobou ako Predávajúcim alebo osobou určenou Predávajúcim;
- ktoré boli spôsobené nesprávnou montážou alebo inštaláciou vecí, digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ak:
 - montáž alebo inštalácia nebola súčasťou Kúpnej zmluvy a/alebo nebola vykonaná Predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť; alebo
 - montáž alebo inštaláciu, ktorú mal vykonať Kupujúci, vykonal Kupujúci nesprávne v dôsledku iných skutočností, ako nedostatok návodu na montáž alebo inštaláciu, ktoré mu poskytol Predávajúci či dodávateľ digitálneho obsahu alebo digitálnej služby;
- ktorý je vecou s digitálnymi prvkami, ak bola vada spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie poskytnutej Kupujúcemu Predávajúcim, ak si Kupujúci aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a:
 - Predávajúci oboznámil Kupujúceho o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania; a
 - nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia aktualizácie Kupujúcim neboli spôsobené nedostatkami v poskytnutom návode na inštaláciu;
- ktoré vznikli v dôsledku používania nekompatibilného alebo neoriginálneho príslušenstva k tovaru, alebo nainštalovaním nelegálneho softwaru, alebo inak ako podľa informácií poskytnutých Predávajúcim či v rozpore s kompatibilitou tovaru;
- vzniknuté v dôsledku uplynutia životnosti tovaru (jeho obvyklým používaním) alebo jeho častí v súlade s legitímnym očakávaním Kupujúceho;
- ktorý bol poškodený mechanicky (pádcom, nárazom) alebo sa používal v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami parametrom uvedeným v dokumentácii výrobcu; alebo
- ak zodpovednosť za také vady nemožno pripísať Predávajúcemu (napr. vyššia moc, ako živelné pohromy či poveternostné podmienky), ak to umožňujú platné právne predpisy.

4. NÁROKY Z VÁD TOVARU A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

4.1. V prípade existencie väd tovaru má Kupujúci voči Predávávúcemu nasledovné nároky zo zákonnej zodpovednosti za vady:

- právo na odstránenie vady (výmena tovaru alebo jeho oprava);
- právo na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.

4.2. Právo na odstránenie vady tovaru. Ak má tovar vadu, ktorá je odstrániteľná, Kupujúci je oprávnený si zvoliť či má záujem vadu tovaru odstrániť výmenou tovaru za iný tovar alebo jeho opravou. Na tieto účely je Kupujúci povinný svoj výber oznámiť riadne Predávávúcemu a odovzdať tovar Predávávúcemu alebo ním určenej osobe.

4.3. Predávávúci je oprávnený vykonať odstránenie vady v primeranej lehote, ktorou je lehota nevyhnutná na vykonanie výmeny či opravy tovaru podľa možnosti Predávávúceho. Predávávúci oznámi Kupujúcemu presnú lehotu, v ktorej odstráni vady po vytknúti vady Kupujúcim.

4.4. Predávávúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti (napr. nedostatok požadovaného tovaru alebo jeho časti a pod.).

4.5. Okamžitá výmena tovaru alebo jeho časti je podmienená jeho fyzickým stavom na sklade Predávávúceho. Vo výnimočných prípadoch, ak to kapacity predajne, v ktorej došlo k uplatneniu reklamácie, dovoľa, je možné počas opravy zapožičať (za finančnú zálohu a úhradu) za tovar v oprave náhradu.

4.6. Právo na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru alebo na odstúpenie od Kúpnej zmluvy ak:

- Predávávúci tovar neopravil ani nevymenil podľa článku 4.3 tohto Reklamačného poriadku;
- Predávávúci odmietol odstrániť vadu tovaru podľa článku 4.4 tohto Reklamačného poriadku;
- opakovane sa na opravenom alebo vymenenom tovare vyskytla rovnaká vada;
- vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej (t.j. od Kúpnej zmluvy nemožno odstúpiť pre zanedbateľnú vadu);
- Predávávúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Kupujúceho

4.7. Kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak ide o zanedbateľnú vadu (napr. tovar možno ďalej bez väčších problémov používať apod.).

4.8. Ak sa Kúpna zmluva týka kúpy viacerých tovarov, Kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatným tovarom môže odstúpiť od Kúpnej zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné tovary bez vadného tovaru.

4.9. Kupujúci je pri uplatnení zodpovednosti za vady u Predávávúceho (reklamácií) povinný predložiť/zaslať Predávávúcemu alebo ním poverenej osobe:

- doklad preukazujúci zakúpenie tovaru s uvedením dátumu nákupu. Môže ísť napríklad o potvrdenie o kúpe, záručný list, ale aj prepravný list v prípade, že bol Kupujúciemu tovar dodaný na konkrétnu adresu po jeho zakúpení v Predajnej sieti OBI a Kupujúcemu nebolo dodané potvrdenie o kúpe či iný obdobný doklad; a
- tovar, ktorého vady má záujem vytknúť; a
- príslušenstvo reklamovaného tovaru (káble atď.).

4.10. Po prevzatí reklamovaného tovaru a preukázaní jeho zakúpenia a trvania Záručnej doby vydá Predávávúci Kupujúcemu písomné potvrdenie, v ktorom uvedie, kedy Kupujúci reklamáciu uplatnil, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie Kupujúci požaduje, predpokladanú dobu odstránenia vady tovaru a kontaktné údaje Predávávúceho za účelom poskytnutia informácií o vybavení reklamácie.

4.11. Predávávúci alebo ním poverený pracovník je povinný po ohliadke tovaru vybaviť reklamáciu podľa voľby Kupujúceho, ak je to možné.

Predávávúci vybaví oprávnenú reklamáciu v primeranej lehote, najneskôr do 30 dní, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Predávávúci nemôže ovplyvniť. O prípadnom predĺžení reklamácie informuje Predávávúci Kupujúceho prostredníctvom poskytnutých kontaktných údajov.

4.12. Po vybavení reklamácie formou odstránenia vady (oprava alebo výmena tovaru) bude Predávávúci informovať Kupujúceho o ukončení reklamácie a vyzve ho na prevzatie reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však do tridsiatich (30) dní odo dňa, keď bol Kupujúci o jej vybavení informovaný. Ak Kupujúci neprevzme tovar v tejto lehote, Predávávúci bude oprávnený účtovať skladné vo výške 0,40 eura za každý deň omeškania s vyzdvihnutím a po uplynutí šiestich (6) mesiacov bude oprávnený skladovaný tovar vhodným spôsobom predat.

4.13. Ak tomu nebráni povaha vecí a hodnota tovaru prevyšuje 100,- eur Predávávúci vyrozumie Kupujúceho o zamýšľanom predaji jeho vecí a stanoví mu náhradnú lehotu na jej prevzatie, nie však kratšiu ako jeden (1) mesiac. Pokiaľ Kupujúci oznámi na výzvu Predávávúceho, že má záujem o výťažok z predaja tovaru a oznámi Predávávúcemu číslo bankového účtu, na ktorý sa má výťažok odoslať, Predávávúci vyplatí Kupujúcemu výťažok z takého prípadného predaja po odpočítaní svojich nákladov na skladovanie vecí a nákladov na predaj.

4.14. Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie je Kupujúci povinný predložiť písomné potvrdenie o reklamácií podľa článku 4.10. tohto Reklamačného poriadku a preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti.

4.15. Po vybavení reklamácie formou zľavy z kúpnej ceny bude zľava Kupujúcemu vyplatená rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny tovaru, ak Kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady.

4.16. Výšku zľavy z kúpnej ceny určí Predávávúci po zohľadnení hodnoty tovaru s vadou a kúpnej ceny tovaru, ako aj ďalších zákonných predpokladov. Pri určovaní výšky zľavy z kúpnej ceny Predávávúci tiež prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia a možnosti ďalšieho použitia tovaru. Po poskytnutí zľavy z kúpnej ceny pre konkrétnu vadu nemožno pre túto vadu uplatňovať ďalšie nároky z väd tovaru.

4.17. Pri vybavení reklamácie formou odstúpenia od Kúpnej zmluvy v súlade s platnými právnymi predpismi sa uplatní nasledovný postup:

- Kupujúci je povinný vrátiť Predávávúcemu vadný tovar na náklady Predávávúceho;
- Predávávúci vráti Kupujúcemu kúpnu cenu tovaru do štrnástich (14) dní odo dňa vrátenia tovaru Predávávúcemu alebo po preukázaní, že Kupujúci zaslal tovar Predávávúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr; a
- Predávávúci vráti Kupujúcemu kúpnu cenu tovaru rovnakým spôsobom, aký použil Kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny, ak Kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady.

4.18. Predávávúci je oprávnený zamietnuť reklamáciu Kupujúceho, ak nie sú splnené podmienky uvedené v tomto Reklamačnom poriadku alebo v platných právnych predpisoch.

4.19. V prípade vybavenie reklamácie jej zamietnutím je Kupujúci oprávnený opakovane vytknúť rovnakú vadu tovaru Predávávúcemu len na základe znaleckého posudku alebo odborného stanoviska vydaného akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou, ktorým sa preukáže zodpovednosť Predávávúceho za vadu tovaru. V takom prípade Predávávúci nie je oprávnený reklamáciu zamietnuť a znáša účelne vynaložené náklady Kupujúceho vynaložené podľa predchádzajúcej vety.

4.20. Kupujúci má v súvislosti s reklamáciou právo na úhradu preukázateľne a účelne vynaložených nákladov. O preplatenie takých nákladov musí Kupujúci požiadať Predávávúceho najneskôr dva (2) mesiace od dodania opraveného či vymeneného tovaru, vyplatenia zľavy z kúpnej ceny či odstúpenia od zmluvy, v opačnom prípade právo na ich úhradu zaniká.

5. MIESTO UPLATNENIA REKLAMÁCIE

5.1. Kupujúci je oprávnený vytknúť vady a uplatniť reklamáciu nasledujúcimi spôsobmi:

- osobne v predajni Predajnej siete OBI, kde bola vec Kupujúcim kúpená, príp. v ktorejkoľvek predajni Predajnej siete OBI, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru;
- osobne v prevádzke alebo v sídle osoby určenej Predávávúcim na vykonanie opravy, ak predávávúci takúto osobu určil; alebo formou diaľkovej komunikácie na adresu sídla alebo e-mailovú adresu Predávávúceho.

5.2. V prípade vytknutia vady osobne v predajni, Kupujúci reklamáciu uplatňuje na stanovišti „Informácie“ alebo „Reklamácie“, ktoré je umiestnené v každej predajni hneď pri hlavnom vchode (s výnimkou prípadu, keď je v záručnom liste určený na vykonanie opravy iný subjekt, ktorý je v mieste Predávávúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom).

5.3. Kupujúci je oprávnený vady vytknúť aj prostriedkami diaľkovej komunikácie napr. poštou alebo e-mailom, a to zaslaním písomného oznámenia o uplatnení si nárokov z väd tovaru, ktoré musí obsahovať najmä tieto informácie o (i) označení tovaru, (ii) vade tovaru (jej popisu), (iii) kontaktných údajoch Kupujúceho na účely vybavenia reklamácie, (iv) poskytnutí informácií o kúpe tovaru a oprávnenosti reklamácie tovaru (napr. priložením dokladu o kúpe, záručného listu a pod.) a (v) požadovanom spôsobe vybavenia reklamácie, a uvedené zaslať na adresu alebo adresu elektronickej pošty Predávávúceho uvedenú nižšie vo vzorom Reklamačnom formulári, ktorý tvorí prílohu tohto Reklamačného poriadku. Kupujúci je na tieto účely oprávnený použiť aj **vzorový Reklamačný formulár**, ktorý tvorí prílohu tohto Reklamačného poriadku.

5.4. V prípade vytknutia väd prostriedkami diaľkovej komunikácie je Kupujúci povinný zaslať Predávávúcemu spolu s oznámením o uplatnení si nárokov aj tovar, ktorý je predmetom reklamácie vhodne zabalený, ako aj príslušenstvo tohto tovaru.

6. LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

6.1. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu do dvoch (2) mesiacov, od kedy sa o jej existencii Kupujúci dozvedel, najneskôr však do uplynutia Záručnej doby.

6.2. Ak je reklamácia vybavená opravou, čas od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do času, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať sa do Záručnej doby nezapočítava.

6.3. Ak dôjde k výmene, začne plynúť Záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

6.4. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktorý platí Záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v Záručnej dobe.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1. Všetky informácie o priebehu Reklamačného konania oznámi Kupujúcemu na základe čísla reklamácie (uvedeného v písomnom potvrdení o uplatnení si zodpovednosti za vady) pracovník príjmu reklamácií v predajni, kde sa reklamácia uplatnila, alebo formou diaľkovej komunikácie.

7.2. Právne vzťahy výslovne neupravené v tomto Reklamačnom poriadku sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä Občianskym zákonníkom.

7.3. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 1. 7. 2024.

VZOROVÝ REKLAMAČNÝ FORMULÁR
(len pre tovar zakúpený v kamennej predajni)

Tento formulár vyplňte a zašlite spoločnosti OBI Slovakia s.r.o. len v prípade, ak chcete uplatniť právo zo zodpovednosti za vady podľa Reklamačného poriadku spoločnosti OBI Slovakia s.r.o.

Vyplnený formulár priložte do balíčka s reklamovaným tovarom alebo zašlite na e-mailovú adresu zákazníckeho servisu service@obi.sk.

Adresát: OBI Slovakia s.r.o. – adresa kamenné predajne, kde bol tovar zakúpený alebo e-mail: service@obi.sk

Miesto predaja (kamenná predajňa):

Kupujúci:

Meno a priezvisko:

Adresa:

Telefón:

E-mail:

Číslo bankového účtu (v prípade vybavenia reklamácie zľavou z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy):

Reklamovaný tovar:

Označenie tovaru:

Číslo dokladu:

Číslo objednávky a dátum predaja:

Popis vady:

Obsah zásielky pri odovzdaní na reklamačné konanie:

Preferovaný spôsob vybavenia reklamácie (v súlade s Reklamačným poriadkom) (označte krúžkom):

a) oprava tovaru

b) výmena tovaru

V prípade nemožnosti vykonania opravy alebo výmeny tovaru, resp. za splnenia podmienok podľa Reklamačného poriadku, preferujem ako spôsob vybavenia reklamácie (označte krúžkom):

a) zľava z kúpnej ceny

b) odstúpenie od kúpnej zmluvy.

Dátum: |

Podpis: |