**REKLAMAČNÝ PORIADOK SPOLOČNOSTI WOODCOTE GROUP a.s.**

**Článok I. ÚVODNÉ USTANOVENIA**

1. Spoločnosť **WOODCOTE GROUP a.s.** je obchodnou spoločnosťou, ktorá vydáva v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) tento reklamačný poriadok (ďalej len "Reklamačný poriadok"). Reklamačný poriadok je dostupný na ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti WOODCOTE
GROUP a.s. nachádzajúcej sa na území Slovenskej republiky, ako aj na internetovej stránke http://www.woodcote-group.sk/.
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na akúkoľvek zmluvu, uzavretú medzi spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. a zákazníkom, ktorým je fyzická osoba - spotrebiteľ (ďalej len „zákazník“), na základe ktorej spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. dodáva zákazníkovi tovar, najmä stavebný materiál, materiály pre oblasť sanity, vody, kúrenia a plynu, dvere, podlahy, a/alebo iný s tým súvisiaci tovar alebo zákazníkovi poskytuje služby.
3. Reklamačný poriadok upravuje najmä postup, spôsob ako aj práva a povinnosti zákazníka pri reklamácií tovaru dodaného spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. zákazníkovi. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa použijú primerane v závislosti od charakteru služby aj na reklamáciu vád služieb poskytovaných spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. zákazníkovi.
4. Spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. a zákazník sa označujú spolu ako „zmluvné strany“ alebo „strany“.

**Článok II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUČNÁ DOBA A ZÁRUKA**

1. Spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. zodpovedá za vady, ktoré má dodaný tovar pri jeho odovzdaní zákazníkovi, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po odovzdaní tovaru spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. zákazníkovi v záručnej dobe. Záručná doba na nové tovary je 24 mesiacov, ktorá začína plynúť prvým dňom po odovzdaní uvedeného tovaru zákazníkovi.
2. Pri tovaroch predávaných spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. zákazníkovi za nižšiu cenu , a to najmä z dôvodu vád týchto tovaroch, je záručná doba 24 mesiacov, pričom spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. nezodpovedá za tie vady tovaru, pre ktoré bola medzi zmluvnými stranami dojednaná nižšia cena.
3. Pri použitých tovaroch je záručná doba 24 mesiacov alebo v prípade dohody strán je záručná doba 12 mesiacov (v zmysle ust. § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka), pričom spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. nezodpovedá za tie vady tovaru, ktoré vzniknú ich použitím alebo opotrebením. Použité tovary sú spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. viditeľne označené ako „použité“ a je pri nich uvedená informácia o ich skrátenej záručnej dobe.
4. Ak je na predávanom tovare spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s., jeho obale alebo návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
5. Záručná doba na poskytované služby je 3 mesiace, ak zo zákona nevyplýva dlhšia záručná doba (napr. pri zhotovení veci na zákazku, pri ktorej je základná záručná doba 24 mesiacov).
6. Záručné doby, uvedené vyššie v tomto článku Reklamačného poriadku, sa neuplatnia, ak spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. poskytne zákazníkovi na dodaný tovar dlhšiu záručnú dobu, napr. jej vyznačením v záručnom liste vystavenom a podpísanom spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s., a jeho odovzdaním zákazníkovi.
7. V prípade, ak spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. vystaví zákazníkovi záručný list, uvedie v ňom dobu trvania záruky, a to vyhlásením o trvaní záručnej doby, ako aj bližšie podmienky a rozsah jej uplatnenia, prípadne ďalšie skutočností, na ktoré sa záruka nevzťahuje. Ak spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. vystaví zákazníkovi záručný list, môže v ňom uviesť osobu, ktorá je oprávnená na záručný servis.
8. Do záručnej doby sa nezapočítava doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady zákazníkom u spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. až do doby, keď zákazník bol po skončení opravy povinný reklamovaný tovar, ak to povaha tovaru pripúšťa, od spoločnosti WOODCOTE GROUP s.r.o. alebo ním určenej osoby prevziať. Ak dôjde k výmene vadného tovaru za tovar bez vád, začne plynúť nová záručná doba na tovar bez vád dňom prevzatia takéhoto tovaru zákazníkom od spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s.
9. Za vadu tovaru sa nepovažuje tovar zhotovený spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. podľa špecifikácie zadanej zákazníkom (najmä ak zákazník zadal podľa vlastného zamerania konkrétnu veľkosť /miery/ a/alebo tvar tovaru a pod.), podľa ktorých spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. postupovala a takýto tovar pre zákazníka zhotovila. Ak z tohto Reklamačného poriadku alebo záručného listu alebo z inej listiny nevyplýva inak, každú vadu na tovare spojenú s dodaním tovaru zákazníkovi v inej ako objednanej akosti alebo iného odtieňa farby tovaru objednaného zákazníkom, je zákazník povinný reklamovať u spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. ešte pred použitím takéhoto tovaru (t.j. pred jeho zabudovaním a/alebo pred jeho montážou a pod.), v opačnom prípade je spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. oprávnená každú takúto uplatnenú reklamáciu tovaru zákazníkovi neuznať.
10. Skutočnosťami, na ktoré sa zodpovednosť za vady tovaru zo záruky spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. nevzťahuje sú najmä: (i) vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru, vrátane náhodného poškodenia; (ii) vady a poškodenia tovaru spôsobené znečistením tovaru alebo jeho častí v dôsledku zanedbania starostlivosti o tovar; (iii) vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa; (iv) vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru; (v) vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru; (vi) vady a poškodenia tovaru spôsobené opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom alebo dodávateľom; (vii) vady a poškodenia tovaru, o ktorých zákazník pred prevzatím tovaru vedel; (viii) vady a poškodenia tovaru, ktoré si zákazník spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou tovaru; (ix) vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iných postupov ako udáva výrobca; (x) iné skutočnosti, na ktoré nemá spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. žiaden vplyv (napr. krádež tovaru, vyššia moc a pod.);(xi) vady tovaru, bližšie špecifikované v predchádzajúcom bode tohto Reklamačného poriadku alebo (xii) iné dôvody, bližšie uvedené v záručnom liste alebo v návode k tovaru alebo uvedené na obale tovaru alebo bližšie uvedené na internetovej stránke http://www.woodcote-group.sk/.

**Článok III. VADY TOVARU A SLUŽBY**

1. Vady tovaru sa delia na odstrániteľné a neodstrániteľné.
2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, riadne a včas odstránená, pričom spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. je povinná každú takúto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Za odstrániteľnú vadu sa považuje najmä taká vada, ktorej odstránením nedôjde k zmenšeniu kvality a vlastností predaného tovaru.
3. Zákazník môže namiesto odstránenia vady tovaru požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu jeho súčasti, ak tým spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru a závažnosť vady. Spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za tovar bez vád, ak tým zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vád, má zákazník právo na výmenu tovaru alebo má právo od dotknutej zmluvy, ktorej sa to týka, odstúpiť, pričom také isté práva prislúchajú zákazníkovi aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady vzťahujúce sa na tovar, ale zákazník ich pre opätovne (aspoň 3x) sa vyskytnutie vady po oprave alebo väčší počet vád nemôže tovar riadne užívať.
5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady tovaru (napr. vady, ktoré nebránia užívaniu tovaru zákazníkovi), má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
6. Ak je tovar predávaný za nižšiu cenu alebo ak ide o použitý tovar, ktorý má vadu, za ktorú spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
7. V prípade poskytnutej zľavy z ceny za tovar , nie je možné neskôr reklamovať tovar pre tie vady, za ktoré bola spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. zákazníkovi poskytnutá zľava.

**Článok IV. POSTUP A SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE**

1. Reklamáciu je zákazník oprávnený si uplatniť na ktorejkoľvek prevádzke spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. nachádzajúcej sa na území Slovenskej republiky, a to osobne počas platných otváracích hodín spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. u osoby poverenej prijímaním a vybavením reklamácií.
2. Reklamáciu si môže zákazník uplatniť ďalej aj telefonicky alebo elektronicky (e-mailom) alebo písomne, napr. poštou, a to na aktuálnej adrese sídla spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s., zapísanej v čase uplatnenej reklamácie zákazníka v internetovom obchodnom registri ([www.orsr.sk](http://www.orsr.sk)).
3. Pri uplatnení reklamácie je nevyhnutné, aby zákazník uviedol čoho sa reklamácia týka a zároveň predložil spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. vadný tovar, pokiaľ to povaha tovaru umožňuje, ako aj uviedol aké práva a nároky z vád si zákazník uplatňuje.
4. Pri uplatnení reklamácie je ďalej potrebné, aby zákazník preukázal spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. aj nasledovné skutočnosti:
5. že si zákazník kúpil tovar od spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s.; za účelom preukázania tejto skutočnosti zákazník predloží spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. daňový doklad (faktúru alebo pokladničný blok alebo iný doklad preukazujúci, že reklamovaný tovar bol zákazníkovi dodaný spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s.,
6. zákazník predloží vadný tovar spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s., a ak bol takýto tovar už zabudovaný, je zákazník povinný poskytnúť spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. nevyhnutnú súčinnosť, ktorá sa od zákazníka vyžaduje, najmä je povinný spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. umožniť vstup do priestoru, kde sa vadný tovar nachádza, zabezpečiť požadovaný priestor pre odstránenie vád tovaru, zabezpečiť elektrický prúd, vodu, priestory na nevyhnutný čas opravy a pod., ak WOODCOTE GROUP a.s. neurčí inak.
7. v prípade, že na tovar bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako zákonná záručná doba (t.j. viac ako 24 mesiacov ), zákazník preukáže spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s., že reklamovaná vada sa vyskytla v lehote, na ktorú sa vzťahuje záruka; za týmto účelom predloží zákazník spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. záručný list vystavený spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. zákazníkovi v písomnej forme. V osobitných prípadoch, napríklad ak je dlhšia záručná doba vyplývajúca zo záruky, spoločnosti WOODCOTE GROUP s.r.o. známa, nemusí spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. požadovať od zákazníka predloženie záručného listu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok na uplatnenie reklamácie zákazníkom, je spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. oprávnená reklamáciu zákazníka posúdiť ako nedôvodnú a následne ju zamietnuť, ak zo zákona nevyplýva inak.

1. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru a vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie zákazníka.
2. Po prijatí reklamácie zákazníka vydá spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. zákazníkovi doklad (potvrdenie) o prijatí reklamácie.
3. Po uplatnení reklamácie zákazníka a poučení zákazníka o jeho právach, najmä v zmysle ust. § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, bližšie uvedených v článku III. tohto Reklamačného poriadku a na základe rozhodnutia zákazníka, ktoré z týchto práv si uplatňuje, spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. alebo ním poverená osoba určí spôsob vybavenia reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie zákazníka, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické posúdenie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie zákazníka. Ak k prevzatiu tovaru, resp. predmetu reklamácie spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto bodu začínajú plynúť odo dňa prevzatia tovaru resp. predmetu reklamácie spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s.; najneskôr však od momentu, kedy spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. znemožní alebo zabráni prevzatie tovaru resp. predmetu reklamácie. Po márnom uplynutí zákonnej 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť (t.j. právo na výmenu tovaru alebo odstúpiť od zmluvy a zároveň požadovať vrátenie ceny tovaru).
4. V prípade reklamácie tovaru uplatnenej zákazníkom počas prvých 12 mesiacov od kúpy u spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s., môže spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. vybaviť reklamáciu zákazníka zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. poskytne zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nie je možné požadovať od zákazníka úhradu náklad na odborné posúdenie. Ak spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. zamietne reklamáciu tovaru uplatnenú zákazníkom po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, je spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. povinná v doklade o vybavení reklamácie zákazníka uviesť, komu môže zákazník zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak zákazník zašle tovar na odborné posúdenie, ktorým preukáže spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. zodpovednosť za vady tovaru, môže si zákazník uplatniť reklamáciu znova, ktorú spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. už nemôže zamietnuť. Spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. je zároveň povinná uhradiť zákazníkovi všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, a to do 14 dní odo dňa opätovne uplatnenej reklamácie zákazníkom.
5. O vybavení reklamácie vyhotoví spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. písomný doklad do 30 dní od prijatia reklamácie zákazníka, najneskôr však v lehote na vybavenie reklamácie, ak táto začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie spoločnosťou WOODCOTE GROUP a.s., a tento zákazníkovi aj odovzdá. Ak je reklamácia uplatnená zákazníkom prostredníctvom diaľkovej komunikácie (napr. poštou, e-mailom, telefonicky a pod.) spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie zákazníkovi ihneď, najneskôr však spolu s písomným dokladom o vybavení reklamácie.
6. Každú uplatnenú reklamáciu zapíše spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. do evidencie uplatnených reklamácií zákazníkov spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. (ďalej len „Evidencia reklamácií“). Evidencia reklamácií obsahuje najmä dátum uplatnenia reklamácie zákazníka, dátum a spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
7. V prípade potreby je zákazník oprávnený obrátiť sa so svojimi návrhmi, podnetmi alebo sťažnosťami na spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. alebo na Slovenskú obchodnú inšpekciu, ktorej kontaktné údaje sú zverejnené na internetovej stránke [www.soi.sk](http://www.soi.sk).
8. Zákazník ma právo sa obrátiť na spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. so žiadosťou o nápravu ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. vybavila reklamáciu zákazníka alebo ak sa domnieva že spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. porušila práva zákazníka. Za tým účelom má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a to subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. na žiadosť v zmysle predchádzajúcej vety tohto bodu Reklamačného poriadku odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Návrh podáva zákazník príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, pričom jeho voľba obrátiť sa na súd nie je týmto bodom dotknutá. Ďalšie podmienky súvisiace s alternatívnym riešením sporov ustanovuje zákon číslo 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Na webovej stránke spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. je zverejnený odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže kupujúci podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je dostupný na stránke Ministerstva hospodárstva SR [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk).

**Článok V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

1. V prípade akýchkoľvek podnetov, sťažností, reklamácií alebo návrhov môže zákazník kontaktovať spoločnosť WOODCOTE GROUP a.s. prostredníctvom kontaktných údajov uvedených v tomto Reklamačnom poriadku alebo uvedených pre tieto účely na internetovej stránke http://www.woodcote-group.sk/
2. Tento Reklamačný poriadok spoločnosti WOODCOTE GROUP a.s. nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.08.2021.

 **WOODCOTE GROUP a.s.**

 Ing. Martin Zavacký, člen predstavenstva