

REKLAMAČNÝ PORIADOK

**spoločnosti KNN s.r.o., so sídlom v Dolnom Štáli, Cintorínsky rad 688, PSČ 930 10,
IČO: 46 675 493, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu v Trnave,
vo vložke: 29487/T**

I.

1. Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady dodaného tovaru z dôvodu kvality, druhu alebo počtu dodaného tovaru a podmienky za akých je možné vrátenie tovaru, ktorý nemá chyby.
2. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou KNN s.r.o. ako predávajúcim, pristupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto reklamačnom poriadku.

II.

1. Predávajúci je povinný dodať kupujúcemu tovar v množstve, vyhotovení a akosti, aké určuje zmluva.
2. Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v okamihu, keď nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho, aj keď sa vada stane zjavnou až po tomto čase. Predávajúci zodpovedá aj za vadu, ktorá vznikla po prechode nebezpečenstva škody na tovare na kupujúceho, avšak len v prípade, ak bola spôsobená porušením jeho povinností.

III.

1. Pri prevzatí tovaru je nutné zásielku riadne skontrolovať, najmä ak sa jedná o krehký tovar, predovšetkým o hliníkové rámčeky, drezy, dvierka, svetelné police a pod. Ďalej je nutné skontrolovať počet nákladových kusov zásielky. Pri tovare zasielaného cez zásielkový obchod, je nutné v prípade neodpovedajúceho počtu nákladových kusov zásielky uviesť výhradu do doručovacieho listu. Pri tovare zavázaného z pobočky je v takomto prípade nutné spísať reklamačný protokol. Pokiaľ tak kupujúci neučiní, potvrdzuje svojím podpisom prevzatie zásielky bez výhrad. V prípade akéhokoľvek poškodenia prepravného obalu je nutné s prepravcom písomne spísať výhradu k prevzatiu zásielky, následne urobiť kontrolu obsahu tovaru a v prípade zistenia poškodenia tovaru spísať s prepravcom reklamačný protokol.
2. Vady zistené neskôr, za ktoré predávajúci zodpovedá, je kupujúci povinný bezodkladne, najneskôr do 3/troch/ pracovných dní odo dňa doručenia tovaru písomne oznámiť predávajúcemu.
3. Reklamáciu dodaného tovaru je možné uplatniť nasledovne:

- písomne na adresu niektorých z pobočiek. Kontakty sú zverejnené na www.knn.sk
- mailom na info@knn.sk, prípadne prostredníctvom EOS.
- telefonicky 0908 520 344, 0905 645003

4. Reklamáciu dodaného tovaru je možné uplatniť aj osobne na pobočke, kde bol tovar zakúpený. Kupujúci, ktorý uplatňuje nároky z vád (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom predávajúceho alebo určenej osoby, ktorý vybavuje reklamácie reklamačný protokol.
5. Písomné oznámenie kupujúceho podľa bodu 3 tohto článku a reklamačný protokol podľa bodu 5 tohto článku musí obsahovať: dôvod reklamácie - popis charakteru vady a popis, ako sa vada prejavuje, číslo faktúry (prípadne variabilný symbol), číslo dodacieho listu, kód a názov sortimentu,

reklamovaný počet a kontaktnú adresu kupujúceho (e-mail, telefónne číslo). O spôsobe vybavenia reklamácie bude kupujúci vyrozumieť telefonicky alebo písomne.

6. Pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady musí kupujúci predložiť vadný tovar spolu so všetkými jeho súčasťami a príslušenstvom v jeho originálnom obale v niektorej pobočke spoločnosti KNN s.r.o., pričom obal nesmie byť žiadnym spôsobom popísaný či iným spôsobom poškodený a všetky písomnosti týkajúce sa tovaru musia byť vložené do obalu. V prípade, že bude s tovarom manipulované s pomocou vysokozdvížneho vozíka, musí byť tovar uložený na prekladoch, a to tak, aby nedošlo pri manipulácii k poškodeniu tovaru. V prípade, ak bol tovar dodaný samostatne na palete, kupujúci je povinný tento tovar predložiť na palete, na ktorej bude tovar zabalený vo vhodnom obale a upevnený. Kupujúci je povinný pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady predložiť aj fotodokumentáciu tovaru s obalom a bez obalu.

7. V prípade, ak bol tovar zakúpený prostredníctvom tzv. zásielkového obchodu, prepravu reklamovaného tovaru do pobočky spoločnosti KNN s.r.o. sprostredkuje zákaznicke centrum prostredníctvom prepravnej spoločnosti. Náklady na prepravu reklamovaného tovaru do pobočky spoločnosti KNN s.r.o. hradí predávajúci.

8. V prípade, ak bol tovar zakúpený na pobočke spoločnosti KNN s.r.o., prepravu reklamovaného tovaru do pobočky spoločnosti KNN s.r.o. zabezpečuje kupujúci.

IV.

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Pojem „včasného“ odstránenia vady je potrebné vykladať podľa okolností každého prípadu, s prihliadnutím k povahe vadného tovaru a náročnosti odstránenia vady.

2. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

3. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť v prípadoch, ak ide o vadu:

- ktorú nemožno odstrániť (objektívne nie je možné odstrániť prejavy vady tovaru) a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady,
- síce odstrániteľnú, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať (za opätovný výskyt vady po oprave sa považuje výskyt tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách; väčším počtom väd sa rozumie súčasný výskyt aspoň troch väd tovaru)

4. Vybavením reklamácie sa rozumie: ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V.

Podmienky vrátenia tovaru, ktorý nemá vady

1. Zakúpený tovar môže byť vrátený iba za podmienky, že bol nepoužitý, nepoškodený, spolu so všetkými jeho súčasťami a príslušenstvom, v originálnom obale a vhodný pre ďalší predaj. Možnosť vrátenia tovaru, ktorý nemá vady, sa vzťahuje na skladový sortiment okrem skupiny sortimentu plošných materiálov.

2. Náklady na prepravu reklamovaného tovaru do pobočky spoločnosti KNN s.r.o. hradí kupujúci.

3. Pri vrátení tovaru do 3 pracovných dní odo dňa doručenia tovaru nie sú kupujúcemu účtované žiadne poplatky. Pri vrátení tovaru od 4 do 30 kalendárneho dňa odo dňa doručenia tovaru je kupujúcemu účtovaný manipulačný poplatok vo výške 10 % z ceny vráteného tovaru. Vrátenie tovaru po uplynutí 31 kalendárnych dní odo dňa doručenia tovaru, je možné iba po predchádzajúcom súhlase predávajúceho, manipulačný poplatok v takomto prípade je vo výške 30 % z ceny vráteného tovaru.

VI.

1. Odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku je kupujúci oprávnený uplatňovať nároky z väd výrobku výlučne u spoločnosti KNN s.r.o. .
2. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 3. 8. 2012
3. V prípadoch neupravených týmto reklamačným poriadkom sa primerane uplatnia ustanovenia Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.