

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (www.kvhbsh.sk/obchodne-podmienky/) spoločnosti Terra Wood, s. r. o. a upravuje práva kupujúcich zo zodpovednosti za vady tovaru a postup pri ich uplatnení. Verzia 1.2 zo dňa 10. 10. 2026.

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Predávajúci: Terra Wood, s. r. o., Dezidera Štraucha 1565/4, 053 11 Smižany, IČO: 55 328 202, e-mail: info@kvhbsh.sk, tel.: +421 902 327 814.

1.2 Práva spotrebiteľa sa riadia najmä § 618 a nasl. Občianskeho zákonníka a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Práva podnikateľov sa riadia § 422 až § 441 Obchodného zákonníka článkom 9 tohto reklamačného poriadku a článkom 22 VOP.

2. Zodpovednosť predávajúceho

2.1 Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré má tovar pri prevzatí, a za vady, ktoré sa prejavia v záručnej dobe. **Záručná doba je 24 mesiacov** a začína plynúť prevzatím tovaru.

2.2 Ak sa vada prejaví počas záručnej doby, predpokladá sa, že tovar bol vadný už pri prevzatí, ibaže predávajúci preukáže opak alebo to odporuje povahe tovaru či vady.

2.3 Vadou nie sú prirodzené vlastnosti dreva, ktoré zodpovedajú dohodnutej norme a triede kvality (napr. farebné rozdiely, hrče, živичné vrecká, výsušné trhliny v prípustnom rozsahu), ani zmeny, ktoré vznikli po prevzatí nevhodným skladovaním, poveternostnými vplyvmi, opracovaním, zabudovaním či mechanickým poškodením zo strany kupujúceho. Predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za odchýlku od obvyklých vlastností tovaru, ak bol spotrebiteľ pri uzavretí zmluvy osobitne upozornený, že určitá vlastnosť tovaru sa odchyľuje, a túto odchýlku výslovne a osobitne prijal.

3. Kontrola tovaru pri prevzatí

Odporúčame tovar skontrolovať hneď pri prevzatí (počet kusov, rozmery, poškodenie pri preprave). Ak je zásielka poškodená, spíšte s vodičom zápis alebo vyznačte poškodenie na dodacom liste a odfoťte ho. Rýchle oznámenie urýchli vybavenie; zákonné práva spotrebiteľa však kontrola pri prevzatí nepodmieňuje.

4. Ako uplatniť reklamáciu (vytknúť vadu)

4.1 Spotrebiteľ je povinný vytknúť vadu predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 mesiacov od jej zistenia, a v každom prípade do konca záručnej doby.

4.2 Vadu môžete vytknúť:

- e-mailom na info@kvhbsh.sk (odporúčame),
- listom na adresu sídla predávajúceho, alebo
- osobne v sídle predávajúceho po predchádzajúcej telefonickej dohode na čísle +421 902 327 814.

4.3 V oznámení uvedte:

- meno a priezvisko (obchodné meno), adresu, telefón a e-mail,
- číslo cenovej ponuky, objednávky alebo faktúry,
- označenie tovaru (napr. KVH 80 × 160 × 13 000 mm) a počet reklamovaných kusov,
- popis vady a kedy ste ju zistili,
- fotografie (celkový pohľad, detail vady, označenie alebo štítok tovaru),
- spôsob nápravy, ktorý požadujete.

4.4 Hranoly sú rozmerný tovar, preto ich nemusíte zasielať. Predávajúci vadu posúdi podľa fotografií, prípadne obhliadkou na mieste po dohode s vami. Do posúdenia odporúčame reklamovaný tovar nespracovávať ani nezabudovať a skladovať ho podľa článku 8.3 VOP.

5. Potvrdenie a lehota na vybavenie

5.1 Predávajúci bez zbytočného odkladu vydá spotrebiteľovi písomné (e-mailové) potvrdenie o vytknutí vady, v ktorom uvedie primeranú lehotu na odstránenie vady.

5.2 **Lehota na odstránenie vady nesmie presiahnuť 30 dní** odo dňa vytknutia vady. Dlhšia lehota je možná len z objektívneho dôvodu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť (napr. výroba náhradného tovaru na zákazku u výrobcu); predávajúci o ňom spotrebiteľa písomne informuje.

5.3 Kým predávajúci nesplní svoje povinnosti zo zodpovednosti za vady, spotrebiteľ môže odmietnuť zaplatiť zostávajúcu časť kúpnej ceny, ktorá zodpovedá rozsahu vady.

6. Nároky spotrebiteľa

6.1 Spotrebiteľ si môže zvoliť **opravu alebo výmenu** vadného tovaru. Nemôže si zvoliť spôsob, ktorý nie je možný alebo by v porovnaní s druhým spôsobom spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady. Pri hranoloch spravidla prichádza do úvahy výmena vadného kusa.

6.2 Predávajúci môže odmietnuť opravu aj výmenu, ak sú obe nemožné alebo by mu spôsobili neprimerané náklady.

6.3 Spotrebiteľ má právo na **primeranú zľavu** z kúpnej ceny alebo môže **odstúpiť od zmluvy**, ak predávajúci vadu neodstránil alebo ju odmietol odstrániť, ak sa rovnaká vada prejavila aj po oprave alebo výmene, ak je vada taká závažná, že ospravedlňuje okamžitú zľavu alebo odstúpenie, alebo ak predávajúci vyhlásil, alebo je to zrejmé z okolností, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí pre spotrebiteľa. Od zmluvy nemožno odstúpiť, ak je vada nevýznamná.

6.4 Náklady spojené s odstránením vady (vrátane dopravy náhradného tovaru a odvozu vadného tovaru) znáša predávajúci. Pri odstúpení od zmluvy si predávajúci vadný tovar prevezme na vlastné náklady a vráti kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru alebo preukázania jeho odoslania; zľavu vráti do 14 dní od jej uplatnenia. Peniaze vráti rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe.

7. Zamietnutie reklamácie a odborné posúdenie

7.1 Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vadu, písomne oznámi spotrebiteľovi dôvod zamietnutia.

7.2 Ak spotrebiteľ preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu odborným posúdením vydaným znalcom alebo autorizovanou, notifikovanou či akreditovanou osobou, môže vadu vytknúť znova a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť. Predávajúci mu v takom prípade uhradí účelne vynaložené náklady na odborné posúdenie; nárok na ich náhradu je potrebné uplatniť najneskôr do 2 mesiacov od prevzatia opraveného alebo vymeneného tovaru, od zaplattenia zľavy alebo od vrátenia kúpnej ceny po odstúpení od zmluvy, inak zaniká.

8. Vybavenie reklamácie

O spôsobe a výsledku vybavenia reklamácie predávajúci informuje kupujúceho e-mailom. Reklamáciu možno vybaviť výmenou tovaru, opravou, primeranou zľavou, vrátením kúpnej ceny po odstúpení od zmluvy alebo odôvodneným zamietnutím.

9. Reklamácie podnikateľov (B2B)

9.1 Podnikateľ je povinný prezrieť tovar pri prevzatí. Vady množstva a zjavné vady vrátane poškodenia pri preprave musí vyznačiť na dodacom liste.

9.2 Skryté vady musí podnikateľ oznámiť písomne (e-mailom) bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do 5 pracovných dní; vady, ktoré sa dali zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, musí oznámiť pred opracovaním alebo zabudovaním tovaru. Vady je potrebné oznámiť najneskôr do 2 rokov od dodania. Oznámenie musí obsahovať údaje podľa článku 4.3.

9.3 Nároky podnikateľa a postup predávajúceho upravuje článok 22 VOP. Predávajúci vybaví reklamáciu podnikateľa spravidla do 30 dní od doručenia úplného oznámenia vady.

10. Alternatívne riešenie sporov

Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže postupovať podľa článku 16 VOP (www.kvhbsh.sk/obchodne-podmienky/) (žiadosť o nápravu a návrh na alternatívne riešenie sporu, napr. cez Slovenskú obchodnú inšpekciu ([www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov](http://www soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov))).