

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**  
**spoločnosti Nový trávnik, s. r. o.**  
**pre reklamácie spotrebiteľov v zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**

Tento Reklamačný poriadok upravuje niektoré práva a povinnosti kupujúcich a objednávateľov - spotrebiteľov a spoločnosti Nový trávnik, s. r. o., IČO : 54 32 7 849, so sídlom Ku krížu 487/22, 010 14 Žilina, Slovenská republika, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel : Sro, vložka č. 78841/L ako predávajúceho tovaru a zhotoviteľa - dodávateľa úpravy pozemkov, automatických závlahových systémov a zakladania nových siatych a kobercových trávnikov vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru a za vady diela. Reklamačný poriadok v zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa obsahuje najmä informácie predávajúceho a zhotoviteľa (v ďalšom texte iba „dodávateľ“) určené spotrebiteľovi o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o spôsobe vybavenia reklamácie a vykonávaní záručných opráv. Kupujúcim a objednávateľom - spotrebiteľom sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie fyzická osoba, ktorá nakupuje (obstaráva) tovar, dielo, výrobky a služby dodávateľa pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti v zmysle § 2 písm. a/ zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v spojení s § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. (v ďalšom texte iba „spotrebiteľ“). Tento Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou objednávky, kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo vo forme zmluvy o zhotovení veci na zákazku alebo zmluvy o oprave a úprave veci (ďalej aj ako „zmluva“) uzavretej medzi spotrebiteľom a dodávateľom a všetkých jej prípadných zmien, dodatkov a doplnení. Reklamačný poriadok sa vzťahuje iba tie na zmluvné vzťahy, v ktorých je objednávateľ spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a/ zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na fyzické osoby alebo právnické osoby, ktoré sú podnikateľmi v zmysle § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb. alebo sú vymedzené v § 261 ods. 1 a ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.

**Predávajúcim a zhotoviteľom diela – dodávateľom** je obchodná spoločnosť Nový trávnik, s. r. o., IČO : 54 32 7849, so sídlom Ku krížu 487/22, 010 14 Žilina, Slovenská republika, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel : Sro, vložka č. 78841/L (v ďalšom texte iba „dodávateľ“). Dodávateľ je platiteľom dane z pridanej hodnoty (DPH) v zákonom určenej

IČO : 48 209 724

DÍČ : 2121633635

IČ DPH : SK2121633635

bankový účet dodávateľa pre platby :

BIC (SWIFT) :

IBAN :

telefón : +421 907 547 550

e-mail : info@novytravnik.sk

internet : www.novytravnik.sk

miesto pre uplatnenie reklamácie : Ku krížu 487/22, 010 14 Žilina

prevádzková doba : pondelok až piatok (okrem štátnych sviatkov) : 10:00 – 12:00 (v iných časoch podľa dohody)

štátny orgán dozoru a ochrany spotrebiteľa : Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, Odbor výkonu dozoru, tel. č. : 041/763 21 30, 041/724 58 68

Zmluva je uzavretá momentom doručenia správy dodávateľa spotrebiteľovi o akceptácii (potvrdení) objednávky spotrebiteľa a základných podmienok dodávky plnenia dodávateľom. Potvrdená objednávka dodávateľom slúži ako doklad o uzavretí zmluvy medzi spotrebiteľom a dodávateľom a je pre obe strany záväzná, a to až do času prípadného zrušenia zmluvy (odstúpením zmluvnej strany od zmluvy, stornovaním objednávky, dohodou o zrušení zmluvy alebo iným spôsobom určeným právnym predpisom). Na potvrdenie objednávky dodávateľom a uzavretie zmluvy nie je právny nárok.

**Tovarom** sa rozumie vec bez jej montáže, údržby, vykonaní dohodnutej opravy alebo úpravy určitej veci alebo hmotne zachyteného výsledku inej činnosti.

**Dielom** sa rozumie zhotovenie určitej veci podľa objednávky, pokiaľ nespadá pod kúpnu zmluvu, montáž určitej veci, jej údržba, vykonanie dohodnutej opravy alebo úpravy určitej veci alebo hmotne zachytený výsledok inej činnosti. Dielom na základe zmluvy o dielo (zmluvy o zhotovení alebo použití je spotrebiteľ povinný bezodkladne písomne dodávateľovi oznámiť montáž, údržba, oprava alebo úprava veci alebo jej časti.

### **I. Základné povinnosti spotrebiteľa**

**1.** Dodávateľ poskytuje spotrebiteľovi záručnú dobu na tovar, diela a službu (v ďalšom texte aj ako „predmet dodania“) v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

**2.** Spotrebiteľ je povinný pri prevzatí tovaru, diela alebo služby ich pri dodaní starostlivo prezrieť, skontrolovať ich stav a neporušenosť, správnosť jednotlivých položiek vyúčtovania ceny tovaru, diela alebo služby, ich úplnosť a prípadné viditeľné poškodenie a vady. V prípade zjavných väd tovaru, diela alebo služby alebo poškodenia je spotrebiteľ povinný existujúce vady a poškodenia ihneď vytknúť priamo pri prevzatí, inak spotrebiteľovi neprislúchajú akékoľvek práva zo zodpovednosti za vady. Skryté vady zistiteľné až pri jeho rozbalení alebo použití je spotrebiteľ povinný bezodkladne písomne dodávateľovi oznámiť vrátane konkrétnej špecifikácie väd, prestať používať predmet dodania.

**3.** Spotrebiteľ - nepodnikateľ prehlasuje, že s týmto Reklamačným poriadkom bol pred odoslaním objednávky a uzavretím kúpnej zmluvy alebo zmluvy o dielo (zmluvy o zhotovení veci na zákazku alebo zmluvy o oprave a úprave veci) vopred oboznámený a vyjadruje s ním súhlas v plnom rozsahu.

**4.** Záruka za vady a zodpovednosť dodávateľa za vady sa nevzťahuje na vady alebo opotrebenie predmetu dodania spôsobené nesprávnym alebo nevhodným používaním a starostlivosťou, nadmerným opotrebením, užívaním a záťažou,

nesprávnym zaobchádzaním alebo skladovaním, vlhkým alebo chemicky agresívnym okolím, prípravkami a hnojivami. Nároky z väd nie je možné taktiež uplatňovať na vady pre ktoré bola poskytnutá osobitná zľava z ceny a na vady a poškodenia, ktoré spôsobil spotrebiteľ po prevzatí, najmä pri vlastnej preprave a používaní. Dodávateľ taktiež nezodpovedá za tie vady, ktoré vznikli v dôsledku ďalšieho nevhodného používania predmetu dodania po zistení a reklamovaní vady ako ani za vady, ktoré boli spôsobené nevhodnosťou pokynov a objednávky spotrebiteľa, na čo dodávateľ spotrebiteľa upozornil.

**5.** Spotrebiteľ je povinný v plnom rozsahu a počas celého obdobia užívania dodržiavať všetky návody na užívanie a súvisiace pokyny, v prípade trávnikov najmä dodržiavať riadne zalievanie v dennom vhodnom čase, hnojenie, údržbu, kosenie, vertikuláciu, hrabanie trávnikov. Záruka sa nevzťahuje na prípady nesprávnej údržby a užívania alebo zanedbania starostlivosti o trávnik (najmä v dôsledku nedostatočnej a nevhodnej zálievky a hnojenia).

**6.** Vadou nie sú nepodstatné odchýlky v rozmeroch a v hmotnosti predmetu dodania a prirodzené odchýlky vo farebných odtieňoch a štruktúre predmetu dodania, ktoré vyplývajú najmä z prírodných vlastností.

**7.** Vadou nie je akékoľvek znečistenie alebo poškodenie predmetu dodania v dôsledku jeho užívania spotrebiteľom.

## **II. Zodpovednosť dodávateľa za vady**

**1.** Dodávateľ zodpovedá za vady predmetu dodania, ktoré má tovar, dielo alebo služba pri prevzatí spotrebiteľom.

**2.** Dodávateľ taktiež zodpovedá za vady predmetu dodania, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe.

**3.** Dodávateľ zodpovedá, že predmet dodania - tovar, dielo alebo služba bude mať počas záručnej doby obvyklú akosť spôsobilú na bežné a obvyklé užívanie. Prípadné špeciálne vlastnosti a špeciálna akosť dodaného tovaru, diela alebo služby musia byť zmluvnými stranami vždy dohodnuté písomne vopred na základe dostatočne určitej špecifikácie.

## **III. Záručná doba**

**1.** Dodávateľ poskytuje spotrebiteľovi záručnú dobu v zmysle príslušných platných právnych predpisov Slovenskej republiky v trvaní :

- 24 mesiacov na tovar pri kúpe veci na základe objednávky tovaru /kúpnej zmluvy
- 24 mesiacov na dielo pri zhotovení veci na zákazku na základe objednávky /zmluvy o zhotovení veci na zákazku
- 3 mesiace na dielo pri oprave a úprave veci na základe objednávky / zmluvy o oprave a úprave veci
- 18 mesiacov na dielo pri stavebných prácach na základe objednávky / zmluvy o dielo

**2.** Dlhšiu záručnú dobu je možné poskytnúť iba na základe písomného vyhlásenia dodávateľa alebo na základe písomnej dohody zmluvných strán.

**3.** Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa riadne a včas neuplatnili v záručnej dobe.

## **IV. Miesto uplatnenia reklamácie**

**1.** Spotrebiteľ je oprávnený vady tovaru, diela a služby vytknúť priamo u dodávateľa v jeho sídle alebo odoslaním e-mailovej reklamácie na adresu : [info@novytravnik.sk](mailto:info@novytravnik.sk) alebo písomnej reklamácie poštou alebo kuriérom na adresu dodávateľa : Nový trávnik, s. r. o., Ku križu 487/22, 010 14 Žilina. Zmluvné strany sa za účelom hospodárnosti prepravných nákladov môžu dohodnúť, že dodávateľ vady posúdi priamo u spotrebiteľa, najmä ak reklamovaný tovar, dielo alebo služba boli poskytnuté priamo v priestoroch spotrebiteľa. Spotrebiteľ je povinný poskytnúť dodávateľovi súčinnosť a vhodný termín na vybavenie obhliadky a reklamácie, inak nie je možné reklamáciu vybaviť, pričom dodávateľ v čase neposkytnutia súčinnosti spotrebiteľom alebo jej marenia nie je v omeškaní s vybavením reklamácie.

**2.** V prípade, ak klimatické, poveternostné alebo fyzikálne podmienky (najmä snehová pokrývka, mráz a nízke teploty, dážď, horúčavy, obdobie vegetačného pokoja) objektívne neumožňujú vykonanie obhliadky alebo odstránenie väd, obhliadka a odstránenie väd budú vykonané čo najskôr, ako to bude možné, o čom dodávateľ upovedomí spotrebiteľa (e-mailom alebo písomne), pričom dodávateľ v uvedenom čase nie je v omeškaní s vybavením reklamácie.

## **V. Spôsob uplatnenia reklamácie**

**1.** Spotrebiteľ je povinný vady tovaru, diela alebo služby riadnym spôsobom a včas vytknúť (reklamovať) bezodkladne po zistení vady.

**2.** Po zistení vady je spotrebiteľ povinný predmet dodania ďalej nepoužívať a zabezpečiť jeho riadnu úschovu a starostlivosť.

**3.** Oznamenie a uplatnenie reklamácie spotrebiteľom musí obsahovať :

- dátum objednávky, prípadne číslo daňového dokladu (faktúry)
- názov predmetu dodania a jeho prípadná špecifikácia
- presný a podľa možnosti konkretizovaný popis vady (väd), pričom je potrebné predložiť relevantné fotografie,
- aktuálne kontaktné údaje spotrebiteľa (najmä meno a priezvisko, adresu na doručovanie, telefón, e-mail)
- uplatnenie práva zo zodpovednosti vady (oprava, výmena, zľava z ceny, odstúpenie od zmluvy ak právny predpis určuje)

**4.** Spotrebiteľ dodanie reklamovaného plnenia preukazuje príslušným pokladničným dokladom, výpisom z účtu, faktúrou alebo akýmkoľvek hodnoverným spôsobom, z ktorého zreteľne vyplýva kedy a akú mu dodávateľ dodal tovar, dielo alebo službu.

**5.** O riadnom uplatnení reklamácie dodávateľ spíše s objednávateľom reklamačný protokol, ktorého jedno vyhotovenie vydá spotrebiteľovi. Ak reklamácia spotrebiteľa je neúplná alebo vykazuje vady, dodávateľ spotrebiteľa vyzve na odstránenie väd reklamácie a poučí ho o jeho právach, prípadne mu podá potrebné vysvetlenie.

**6.** Zmluvné strany sa za účelom hospodárnosti prepravných nákladov môžu dohodnúť, že dodávateľ vady posúdi priamo u spotrebiteľa, najmä ak reklamovaný tovar, dielo alebo služba bola poskytnutá priamo v priestoroch spotrebiteľa.

**7.** Dodávateľ je povinný spotrebiteľa informovať o jeho právach súvisiacich s uplatnením a spôsobom vybavenia reklamácie.

**8.** Spotrebiteľ je povinný dodávateľovi včas umožniť posúdenie reklamovanej vady tovaru, diela alebo služby, obhliadku predmetu plnenia a odstránenie vady.

## **VI. Lehoty na vybavenie reklamácie**

**1.** Dodávateľ sa zaväzuje reklamáciu tovaru, diela alebo služby vybaviť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa dodávateľ so spotrebiteľom nedohodnú na dlhšej dobe (najmä pri zložitejších

riešeníach alebo nespôsobilých klimatických, poveternostných alebo fyzikálnych podmienkach alebo ak dodávateľ fyzicky nemá možnosť disponovať s tovarom alebo s dielom za účelom posúdenia a vybavenia reklamácie).

2. Práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u dodávateľa v záručnej dobe; inak práva zaniknú. Čas od uplatnenia práva zo záruky až do vybavenia reklamácie sa do záručnej doby nepočíta (t.j. neplynie). Dodávateľ vydá spotrebiteľovi potvrdenie o tom, kedy reklamáciu a právo uplatniť, ako aj o vybavení reklamácie a čase jej trvania.

### **VII. Nároky spotrebiteľa z väd**

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, je objednávateľ oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, kde po ich odstránení neutrpí funkčnosť a kvalita predmetu dodania.

2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá plne bráni tomu, aby sa vec mohla vôbec užívať ako vec bez vady, má objednávateľ právo na zrušenie zmluvy. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady nemôže vec vôbec užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci, má objednávateľ právo na primeranú zľavu.

3. Dodávateľ a spotrebiteľ sú oprávnení sa dohodnúť na spôsobe vybavenie reklamácie a na nárokoch spotrebiteľa vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady aj iným spôsobom.

### **VIII. Spotrebiteľské spory**

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na spoločnosť Nový trávnik, s. r. o. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť Nový trávnik, s. r. o. vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť Nový trávnik, s. r. o. porušila jeho práva.

2. Ak spoločnosť Nový trávnik, s. r. o. na žiadosť spotrebiteľa podľa vyššie uvedeného bodu 1. odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkovi, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (v ďalšom texte iba ako „ZoARSS“).

3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov so spoločnosťou Nový trávnik, s. r. o. je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, Prievozska 32, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky, pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá ani obmedzená.

4. Návrh spotrebiteľa na začatie alternatívneho riešenia sporu musí obsahovať náležitosti uvedené v ustanovení § 12 odsek 3 ZoARSS. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je spotrebiteľovi k dispozícii na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-clr/146956s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

### **IX. Záverečné ustanovenia**

1. Práva spotrebiteľa upravené príslušnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. zostávajú týmto Reklamačným poriadkom plne nedotknuté. Pokiaľ niektoré ustanovenie právnych predpisov donucovacej (kogentnej) povahy upravujú práva a nároky spotrebiteľa výhodnejšie alebo iným spôsobom, použije sa príslušné ustanovenie právneho predpisu, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

2. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky právne vzťahy medzi nimi sa spravujú výlučne právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že spotrebiteľ má bydlisko mimo územia Slovenskej republiky.

3. Dodávateľ a spotrebiteľ sa týmto dohodli, že na riešenie sporov zo všetkých svojich zmluvných vzťahov alebo z nárokov na náhradu škody majú právomoc výlučne slovenské súdy.

4. Dodávateľ má právo tento Reklamačný poriadok meniť, dopĺňať a zrušovať.

5. Dodávateľ je oprávnený platne vykonávať akúkoľvek komunikáciu a právne úkony vo vzťahu k spotrebiteľovi aj elektronickou formou (spravidla e-mailom na oznámenú e-mailovú adresu spotrebiteľa), a to bez potreby zaručeného elektronického podpisu a časovej pečiatky.

6. Tento Reklamačný poriadok sa stáva sa záväzným a nadobúda účinnosť dňom 1.1.2023.

7. Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na webstránke dodávateľa [www.novytravnik.sk](http://www.novytravnik.sk).

V Žiline dňa 01.01.2023

**Nový trávnik, s. r. o.**