

# Reklamačný poriadok

## 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

- Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.
- **Predávajúcim** môže byť iba podnikateľský subjekt ( fyzická alebo právnická osoba), ktorý je zapísaný v obchodnom registri, alebo podniká na základe živnostenského oprávnenia alebo iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov.
- **Kupujúcim** môže byť iba fyzická alebo právnická osoba, ktorá nie je podnikateľom, a ktorá tovar kupuje pre uspokojenie vlastnej potreby.
- Kupujúci je subjekt, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

## 2. Povinnosti predávajúceho

- Na tovar predaný odo dňa 01.04.2004 platí záručná doba 24 mesiacov.
- Za kvalitu predávaného tovaru voči spotrebiteľovi právne zodpovedá predávajúci. Táto zodpovednosť je objektívna, t. j. predávajúci sa jej nemôže nijako zbaviť. Zodpovedá aj za chyby, o ktorých nevedel. Nie je rozhodujúce, či ide o chyby zjavné alebo skryté, ktoré sa prejavia až pri používaní veci.
- Ak má vec chyby, o ktorých predávajúci vie, je povinný kupujúceho na ne upozorniť.
- Ak treba, aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá, napr. ak sa užívanie riadi návodom, predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu návod na používanie v slovenskom jazyku. Ak túto povinnosť nesplní, je povinný nahradiť kupujúcemu škodu, ktorá z toho vznikla.
- Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv.
- Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, prípadne aj na mieste, odkiaľ riadi svoj podnik. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci reklamáciu v tejto určenej servisnej firme.
- **Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou, t. j. vydať záručný list. Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.**
- Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

Vyhlásením v záručnom liste môže predávajúci poskytnúť dlhšiu záručnú dobu, ako je zákonná (t. j. viac ako 24 mesiacov).

### 3.Práva kupujúceho

Súčasné platné právne predpisy garantujú spotrebiteľovi právo na kúpu bezchybného tovaru. Jednoznačne dávajú spotrebiteľovi právo na to, aby bol tovar bezchybný počas celej záručnej doby a to na základe zodpovednosti predávajúceho za chyby, ktoré sa v tejto dobe vyskytnú. Občiansky zákonník stanovuje záručné doby, ktoré predávajúci za žiadnych okolností nemôže skrátiť: 24 mesiacov u predávaného tovaru, 24 mesiacov pri zhotovení veci na zákazku, 3 mesiace pri oprave a úprave veci, 18 mesiacov pri stavebných opravách, 3 roky pri zhotovení stavby, 12 mesiacov pri predaji použitej veci

- Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba **neskončí pred uplynutím tejto lehoty**.
- Pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, treba reklamáciu uplatniť najneskôr nasledujúci deň po kúpe, **inak právo zanikne**.
- Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Záruka sa nevzťahuje na chybu, kvôli ktorej bola dojednaná nižšia cena.
- Ak pri reklamacii dôjde k výmene tovaru, záručná doba začína plynúť znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
- Spotrebiteľ má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená najneskôr do 30 dní. V prípade, že predávajúci túto zákonnú lehotu nedodrží, má spotrebiteľ právo rozhodnúť sa, či bude požadovať výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (§ 623 OZ).
- Práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby predanej veci závisia od druhu a povahy chyby veci.
- V zmysle § 599 Občianskeho zákonníka – vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

### POSTUP PRI UPLATŇOVANÍ REKLAMÁCIÍ

- Uplatniť reklamáciu bezodkladne v záručnej dobe u predávajúceho alebo v určenom záručnom servise, a ak je to možné, vzhľadom na charakter výrobku, odovzdať reklamovaný tovar pracovníkovi poverenému vybavovať reklamácie. Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu alebo do servisného strediska, požadovať odstránenie vady na mieste alebo dohodnúť spôsob prepravy výrobku. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie (§ 598 OZ).
- Pri uplatnení reklamácie treba predložiť záručný list alebo doklad o kúpe.

### UPOZORNENIE:

- Spotrebiteľ nemá ďalej používať vec, na ktorej zistil vadu.
- Spotrebiteľ je povinný prevziať si tovar po reklamacii v **dohodnutej lehote, najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava mala vykonať**.
- Opotrebovanie charakteristické pre daný materiál alebo použitie sa nepovažuje za vadu.