

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok a jeho náležitosti sú určené "Zákon o ochrane spotrebiteľa - Zákon č. 250/2007 Z. z." - "Zákonom č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka" alebo "Zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka". Jeho účelom je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, tovaru a služieb vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

Zodpovednosť za vady tovaru a záruka:

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).

Kupujúci je povinný si tovar pred prevzatím skontrolovať. Ak sa nejedná o použitú vec, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe podľa VOP danej spoločnosti. Ak sa na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačuje lehota na použitie, neskončí sa táto doba skôr ako je vyznačená maximálne však 24 mesiacov. Ak ide o použitú vec, doba reklamácie je stanovená po dohode so zákazníkom a však maximálne 12 mesiacov. Funkciu záručného listu spĺňa daňový doklad v deň predaja. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou.

Spôsob a uplatnenie reklamácie, obsah reklamácie:

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. Počas prevádzkovej doby sa v priestore prevádzkarne musí nachádzať osoba poverená vybavovaním reklamácií.

Pri reklamacii je potrebné doložiť potrebné doklady:

- reklamačný list s daňovým dokladom
- písomnou formou s daňovým dokladom (poštou, faxom, mailom, osobne)
- obsahovo sa musí uviesť popis vady tovaru a spôsob akým sa vada prejavuje

Zákazník, obdrží potvrdený písomný doklad o prevzatí reklamácie. Reklamácia je vybavená na mieste alebo najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa prijatia reklamácie. Reklamačné obdobie končí odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku. Odvolanie voči výsledku riešenia reklamácie je možné podať do 14 dní od doručenia rozhodnutia.

Odmietnutie reklamácie:

Ak vady zaviniť kupujúci a vznikli použitím alebo opotrebením tovaru či napríklad za vady, ktoré boli dôvodom nižšej ceny tovaru. Vady, ktoré sa dali zistiť pri prevzatí tovaru. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru. To sa vzťahuje aj na použité veci. Po uplynutí 12 mesiacov od zakúpenia veci, pokiaľ je potrebné odborné posúdenie.

Na koho sa môže kupujúci obrátiť, ak mu predávajúci nemieni pri sťažnostiach vyhovieť?

Na výkon dozoru a kontroly príslušnej Slovenskej obchodnej inšpekcie. Spotrebiteľ si môže svoje nároky zo zodpovednosti za vady uplatňovať aj podaním na príslušný súd.