

# Reklamačný poriadok firmy

## Michal Kravec č.241, 966 11 Trnavá Hora

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa

### Článok I

#### Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané spoločnosťou Michal Kravec , v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho ako aj pre kupujúceho ako zákazníka. Osobným prevzatím tovaru zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
2. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenia reklamačného konania odovzdaním oprávneného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

### Článok II

#### Zodpovednosť predávajúceho

- Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.
- Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

#### ➤ **Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak**

- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám,
- spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru,
- sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

#### ➤ **Predávajúci nezodpovedá za vady:**

- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,

- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
- spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
- spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.
- O prijatej reklamacii sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, ceny, za akú bol tovar zakúpený.
- Ak spotrebiteľ reklamuje vady tovaru, je zamestnanec reklamačného oddelenia povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto trojdňovej lehoty k rozhodnutiu o reklamacii sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

### **Článok III**

#### **Miesto uplatnenia reklamácie**

- Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v reklamačnom oddelení ktorejkoľvek prevádzky spoločnosti Michal Kravec s ohľadom na predávaný sortiment.
- Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky spoločnosti „Michal Kravec, alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, uplatní právo na opravu u podniku určeného k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.
- Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka - nepodnikateľ, 12 mesiacov ak je výrobok kúpený na IČO, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

### **Článok IV**

#### **Lehoty na uplatnenie reklamácií**

- Predávajúci zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov - nepodnikateľ, 12 mesiacov ak je výrobok kúpený na IČO od prevzatia veci spotrebiteľom, ak na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca (dodávateľ spoločnosti Michal Kravec) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, spoločnosť Michal Kravec nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.
- Predávajúci nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadala spotrebiteľ. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať záručný list. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu

vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe tovaru. Spotrebiteľovi sa vysvetlí, že k vybaveniu reklamácie postačuje doklad o kúpe.

- Predávajúci bude vydávať záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov poskytovaných na vlastné výrobky a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ.
- Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho ....., obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky. Obsah, rozsah a podmienky záruky znamenajú:
  - na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok),
  - aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne – môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezvadný tovar),
  - aké doklady musí kupujúci pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp. aké iné podmienky musí splniť, napr. vrátenie s pôvodným obalom atď., aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.
- Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po vybavení reklamácie vyzdvihnúť.
- Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.
- V prípade, že si spotrebiteľ nevyzdvihol vec po vybavení reklamácie (maximálne po 30 dňoch od prijatia reklamácie), hoci sa mu vybavenie reklamácie riadne oznámilo doporučeným listom s výzvou na vyzdvihnutie veci, predávajúci postupuje nasledovne:
  - bude sa účtovať skladné v sume 0,65 € za každý deň
  - v prípade, že si zákazník ani po uplynutí tejto lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti) vec nevyzdvihne, môže cca po pol roku (alebo aj skôr podľa odhadu a skladovacích možností príslušnej prevádzky, o čom rozhodne vedúci prevádzky) vec predať,
  - v prípade, že sa vec predá (ak ide o použitú vec po oprave, je nutné predávať ju so zľavou a možno k nej vyznačiť kratšiu záručnú dobu, minimálne však 12-mesačnú; vymenené veci možno predávať ako nové

– za plnú cenu a v plnej záruke), je nutné viesť evidenciu, za akú cenu a kedy sa vec predala,

- v prípade, že by sa po lehote na vyzdvihnutie objavil zákazník, ktorý by žiadal vydanie svojej veci, je nutné mu povedať a preukázať, že bol 2x vyzvaný na vyzdvihnutie veci a z dôvodu, že sa k nej neprihlásil, bola táto vec predaná, pretože Michal Kravec nemôže nevyzdvihnuté veci dlhodobo skladovať; vedúci prevádzky môže ponúknuť spotrebiteľovi, že sa mu vyplatí časť sumy, za ktorú sa vec predala,

#### **Článok V Práva spotrebiteľa**

- Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Neprimeranosť nákladov posúdi vedúci obchodnej prevádzky v súlade s inštrukciami obdržanými z úseku obchodu a marketingu. Rovnako posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú. Pri výmene veci nie je dôležité, či táto vec už bola používaná.
- Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má spotrebiteľ právo:
  - na výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť) alebo
  - právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu).

#### **Článok VI Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.04.2009

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohoto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Vo Vígľaši, dňa 1.04.2009