

Reklamačný poriadok pre zákazníkov

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť **Róbert Gašparík s.r.o.** (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s §18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákonom č. 397/2008 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za chyby (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade §18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa sa vzťahuje na všetky prevádzky firmy Róbert Gašparík s.r.o., ktorý je umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v prevádzkarni a na www.gasparikmasovyroba.sk

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA CHYBY PREDANÉHO TOVARU

- 2.1. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§620 Občianskeho zákonníka).
- 2.2. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§621 Občianskeho zákonníka).
- 2.3. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2.4. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné chyby. Ak však predávajúci o prípadných chybách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar chyby, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§457 Občianskeho zákonníka v spojení s §48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA CHYBY (REKLAMÁCIE)

- 3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na výmenu v prevádzkarni predávajúceho (§18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa).
- 3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za chyby, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v prevádzkarni predávajúceho.
- 3.3. Predávajúci, alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkovi alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

- 3.4. Podľa zákona 397/2008 Z. z. je predávajúci povinný v 1. roku záručnej doby tovaru, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak sa preukáže, že tovar znehodnotil užívateľ, bude náklady na odborný posudok znášať on. Ak bola reklamovaná chyba zavinená výrobcom alebo dodávateľom, náklady budú znášať oni.
- 3.5. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.
- 3.6. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v predajni (názov predajne)
- b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedenú v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.)

5. SPOSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

5.1 Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť (§622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa chyba týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby (§622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez chyby, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú chybu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave tovar riadne užívať (§623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa chyby po výmene sa považuje stav, ak sa rovnaká chyba vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich výmenách.

5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za väčší počet chýb sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.8. Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

6. POVINNOSTI KUPUJÚCEHO PRI REKLAMAČNOM PROCESE

6.1. Kupujúci má povinnosť preukázať sa riadnym dokladom o kúpe tovaru, ktorý chce reklamovať.

6.2. Kupujúci si tovar musí vizuálne skontrolovať ihneď pri a po kúpe. Za chybu výrobku sa nepovažuje chyba spôsobená riadnym opotrebovaním výrobku alebo nedodržiavaním správnej manipulácie s tovarom. V prípade, že reklamovaná chyba bola spôsobená zákazníkom – poškodením výrobku nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník znáša všetky náklady spojené s vybavením takejto reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za chyby, ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku, používaním v nevhodných podmienkach alebo spôsobené živelnou pohromou.

7. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z.(Slovenská obchodná inšpekcia). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

8. Lehota na vybavenie reklamácie

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia podľa možností vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.