



## REKLAMA NÝ PORIADOK

### lánok 1

#### Právo kupujúceho na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného produktu počas zárukej doby vada, má kupujúci právo uplatniť svoj právny nárok zo zodpovednosti za vady (reklamáciu).
2. Pre správne posúdenie reklamácie je potrebné, aby reklamovaný produkt bol istý, kompletný a spolu s produktom kupujúci predložil aj doklad o kúpe a záručný list.

### lánok 2

#### Zodpovednosť predávajúceho

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný produkt pri prevzatí kupujúcim.
2. Ak nejde o použité veci, predávajúci zodpovedá aj za vady, ktoré sa vyskytnú počas prevzatí veci v záručnej dobe.
3. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím, alebo opotrebením.
4. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

### lánok 3

#### Miesto uplatnenia reklamácie, určenie spôsobu vybavenia reklamácie

1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané produkty.
2. Ak zákazník uplatní reklamáciu, predávajúci, alebo určená osoba určí spôsob vybavenia reklamácie ihne, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitý technický zhodnotenie stavu produktu určí predávajúci, alebo určená osoba spôsob vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
3. O prijatí reklamácie vydá predávajúci/určená osoba zákazníkovi písomné potvrdenie.

---

#### § 622 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

(2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

(3) Predávajúci môže vtedy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

#### § 623 Občianskeho zákonníka:

(1) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčšiu vadu vec riadne užívať.

(2) Ak ide o iné neodstrániteľnú vadu, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.



lánok 4

#### Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Lehota na uplatnenie reklamácie (záručná doba) je 24 mesiacov od prevzatia produktu.
2. Predávajúci pri predaji produktu vydá kupujúcemu záručný list s vyznačením rozsahu a podmienok záruky.
3. Ak to povaha produktu umožňuje, relevantným dokladom o dĺžke záručnej doby je aj nadobúdaci doklad.
4. Práva zo zodpovednosti za vady produktu, pre ktoré platí záručná doba kupujúcemu zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný opravený produkt prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
6. Ak dôjde k výmene produktu za iný, začína plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
7. Právo zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho, alebo u určenej osoby bez zbytočného odkladu po zistení vady.

lánok 5

#### Vybavenie reklamácie

1. Po určenie spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch sa vybaví neskôr, reklamácia sa však vybaví najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
2. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má zákazník právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
3. V prípade, ak vada reklamovaného produktu vznikla v dôsledku nesprávneho použitia, alebo manipulácie (použitie nevhodných istiacich prostriedkov, náplní, neprimeraným preťažením), neautorizovaným, alebo neodborným zásahom, alebo iným mechanickým poškodením spôsobeným zákazníkom, atď., predávajúci, alebo určená osoba reklamáciu zákazníka zamietne.
4. Ak zákazník reklamáciu produktu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci/určená osoba v prípadoch podľa ods. 3 tohto článku RP zamietne na základe odborného posúdenia.<sup>2</sup> V týchto prípadoch predávajúci/určená osoba nevyžaduje od zákazníka úhradu nákladov na odborné posúdenie, alebo súvisiacich nákladov.
5. Ak zákazník reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju podľa ods. 3 tohto článku RP zamietne, osoba, ktorá reklamáciu vybaví zamietnutím, v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže zákazník zaslať produkt na odborné posúdenie. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova.
6. O vybavení reklamácie vydá predávajúci/určená osoba zákazníkovi písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Tento reklamný poriadok nadobúda účinnosť dňa **07.02.2012**

<sup>2</sup> Ust. §-u 2 n) zákona 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:  
*s odborným posúdením je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 625 Občianskeho zákonníka)* %