

## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**spoločnosti PRESPOR, spol. s r.o., Turbínová 1, 831 04 Bratislava**

---

k zabezpečeniu jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií väd tovaru, zakúpeného v predajni.

### **Článok I**

#### **Právo na uplatnenie reklamácie**

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má zákazník právo túto vadu reklamovať.
2. Pre správne posúdenie reklamácie je nevyhnutné, aby reklamovaný tovar bol čistý a v súlade s hygienickými zásadami.

### **Článok II**

#### **Miesto uplatnenia reklamácie**

1. Zákazník uplatňuje reklamáciu na oddelení prislúchajúcom reklamovanému tovaru.
2. Nákup tovaru preukazuje zákazník predajným dokladom – faktúrou, blokom z ERP, prípadne záručným listom, ak bol na tovar vydaný.

## Článok III

### Zodpovednosť predávajúceho

1. Pri predaji tovaru zákazníkovi, predávajúci zodpovedá za to, že tovar má požadovanú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez väd, musí zodpovedať technickým a iným platným normám.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí veci a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.
3. U vecí už použitých, nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich používaním alebo opotrebovaním.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru.
5. Ak reklamuje zákazník vady tovaru, je vedúci príslušného oddelenia, resp. iná osoba povinná reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o nej v nasledovných lehotách.
  - a/ ihneď – ak je možné nespochybniteľne posúdiť vec v čase uplatnenia reklamácie
  - b/ do 3 pracovných dní – ak posúdenie veci nie je možné vykonať v čase uplatnenia reklamácie
  - c/ do 30 pracovných dní – ak posúdenie vady vzhľadom na jej technickú náročnosť vyžaduje odborné posúdenie alebo pokiaľ ide o značkový tovar uvedený v prílohe poriadku.

Pokiaľ nebude reklamácia vybavená ani do 30 dní, má zákazník nárok na výmenu reklamovaného tovaru za tovar bez závady, alebo pokiaľ táto výmena nie je možná z dôvodu, že napr. predávajúci nemá momentálne reklamovaný tovar na sklade a zákazník nesúhlasí s neskorším dodaním tovaru, tak má nárok na vrátenie celej výšky kúpnej ceny.

6. Pokiaľ zákazník nie je spokojný s vybavením reklamácie, privolá pracovník, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho predajne a ten opäť celú situáciu posúdi a vo veci rozhodne s konečnou platnosťou.

## Článok IV

### Lehoty uplatnenia reklamácie

1. Záručná doba je uvedená na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste - § 620 Obč. zákonník.
2. Pokiaľ sa vydáva k tovaru záručný list, musí byť pri predaji riadne vyplnený.
3. Ak začne záručná doba plynúť od iného dátumu, ako je deň predaja (napr. odborným zapojením tovaru), musí byť táto skutočnosť vyznačená v záručnom liste.
4. Ak je vybavená reklamácia zákazníka opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je zákazník povinný po skončení opravy si tovar prevziať.
5. Ak sa vybaví reklamácia zákazníka výmenou vadného tovaru za tovar bez závady, plynie pre nový tovar záručná doba znovu odo dňa jeho prevzatia.
6. Ak nie je reklamácia na vadu tovaru, za ktorý predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zodpovednosti za vadu zaniká.
7. Za vadu tovaru nemožno považovať vadu, ktorá vznikla v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru alebo jeho nesprávneho používania.
8. Zákazník je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návode na používanie a nesmie porušiť plomby, pokiaľ je tovar plombovaný.

## Článok V

### Odstrániteľné vady

1. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru.
2. Ak ide o odstrániteľnú vadu tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, môže zákazník podľa svojej voľby v záručnej dobe požadovať:
  - a/ bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady
  - b/ zrušenie kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny