

Reklamačný poriadok

A. Úvodné ustanovenia

1. Účel a dôvod vydania predpisu

S cieľom zabezpečenia jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií väd tovaru zakúpeného v spoločnosti LIESKOVEC s.r.o. sa vydáva tento "Reklamačný poriadok". Táto smernica je súčasťou riadiaceho a kontrolného systému spoločnosti LIESKOVEC s.r.o.

2. Definícia pojmov

Spotrebiteľská kúpna zmluva – kúpna zmluva, zmluva o dielo alebo iná odplatná zmluva v zmysle Občianskeho zákonníka, ak zmluvnými stranami sú na jednej strane LIESKOVEC s.r.o. (ďalej dodávateľ, predávajúci) a na druhej strane spotrebiteľ, ktorý nemohol individuálne ovplyvniť obsah dodávateľom vopred pripraveného návrhu na uzavretie zmluvy.

Spotrebiteľ – osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Záručný list – písomné potvrdenie o dohodnutej zodpovednosti za vady, ktoré sa vyskytnú do určenej alebo dojednanej doby od splnenia, alebo o zodpovednosti podľa prísnejších zásad.

Záručná doba – doba stanovená zákonom alebo určená predávajúcim, počas ktorej predávajúci zodpovedá za vady, a ktorá začína plynúť prevzatím veci kupujúcim.

Reklamácia – právo spotrebiteľa uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za vady a za rozpor so spotrebiteľskou zmluvou.

3. Súvisiace predpisy

- a) aktívne derogácie – žiadne
- b) pasívne derogácie – žiadne
- c) nadradené predpisy
 - zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v z. n. p.
 - zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v z. n. p.

B. Všeobecné a osobitné ustanovenia

- Reklamačný poriadok musí riadne informovať o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv.

- Reklamačný poriadok spracováva a aktualizuje právny útvar v súčinnosti s oddelením obchodných vzťahov na úseku marketingu a obchodu.

- Reklamačný poriadok musí byť uložený v každej obchodnej prevádzke, v sídle spoločnosti k dispozícii na vyžiadanie. Každý spotrebiteľ má nárok nahliadnuť do reklamačného poriadku, príp. robiť si z neho výpisy.

- Reklamačný poriadok sa vydáva v nasledovnom znení:

Reklamačný poriadok

Článok I

Právo na uplatnenie reklamácie

- Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
- Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návodu na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

Článok II

Miesto uplatnenia reklamácie

- Spotrebiteľ si uplatňuje právo na opravu v sídle spoločnosti predávajúceho. Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste. Kupujúci je povinný neodkladne informovať predajcu o vykonaní záručnej opravy.
- Nákup tovaru preukazuje zákazník dokladom zakúpení tovaru, riadne vyplneným a neprepisovaným záručným listom, ak bol na tovar vystavený.

Článok III

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 zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
- Predávajúci nezodpovedá za rozpor s spotrebiteľskou kúpnu zmluvou a vady, 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.
 - vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním
 - boli porušené ochranné plomby na tovare
 - vady boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí
 - ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti
 - pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- O prijatej reklamacii sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila.
- 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 trojdennej 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.

Článok IV

Lehoty na uplatnenie reklamácií

- Predávajúci zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov 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 záruky.
- Ak ide o použitú vec, kupujúci sa s predávajúcim môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.
- 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.

-v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

- 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, spôsobuje to neplatnosť záruky. Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:

- 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, plyní 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:

- po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie reklamácie, ktorá sa spotrebiteľovi určila v predošlej výzve alebo po uplynutí primeranej lehoty, zašle predajca spotrebiteľovi druhú výzvu vo forme doporučenej zásielky s doručenkou, aby si vec na príslušnej prevádzke vyzdvihol a určí sa mu na to primeraná lehota (napr. 1 mesiac od doručenia),

- v prípade, že si zákazník ani po uplynutí tejto lehoty (lehota sa počíta od dátumu doručenia vyznačeného na doručenke, alebo uloženia na pošte, ak sa zásielka vráti) vec nevyzdvihne, môže cca po 1 mesiaci vec predať alebo zošrotať

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).

- Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň tri predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň štyri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ tovar riadne užívať, má právo na:

- na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

- 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. Právo na výber možnosti má spotrebiteľ.

- Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ i v prípade, ak

- oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

- Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

LIESKOVEC s.r.o.

Červené kopanice 35, 914 51 Trenčianske Teplice

Slovakia

tel.: +421 32 6553583, fax: +421 32 6553584, mail: info@phaqua.sk, [http: www.phaqua.sk](http://www.phaqua.sk)

IČO: 36324981, IČ DPH: SK2021691265



Článok VI

Reklamácia použitého a vadného tovaru

- Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu ide – táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale veci. Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezvadného tovaru. Tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale bezvadný tovar.

- Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Článok VII

Účinnosť reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 7. 2006.

V Trenčianske Teplice 1. 7. 2006

.....
konateľ spoločnosti