

Záručné podmienky a reklamačný poriadok

1. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

Práva a povinnosti zmluvných strán týkajúce sa práv spotrebiteľa z vadného plnenia a zodpovednosti predávajúceho za vady predaného tovaru sa riadia ustanovením § 619 a nasl.

Občianskeho zákonníka, a zároveň príslušnými ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí spotrebiteľom. V prípade, že predmetom kúpnej zmluvy je použitý tovar, predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá ani za vady tovaru, na ktoré bol spotrebiteľ pri uzatvorení kúpnej zmluvy upozornený.

2. Záručná doba

Na dodaný tovar je spotrebiteľovi poskytnutá záručná doba 12 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže predávajúci na vybrané druhy tovaru poskytnúť záruku presahujúcu dobu uvedenú v predchádzajúcej vete, pričom v záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci spotrebiteľom. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

3. Práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru

Za vadu tovaru sa nepovažuje zmena vlastností tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby (i) v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného alebo nevhodného ošetrovania, (ii) v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, (iii) v dôsledku akéhokoľvek poškodenia spotrebiteľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s odstrániteľnou vadou, má spotrebiteľ právo na: - bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady, - výmenu tovaru alebo súčasti tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady, - výmenu tovaru, ak spotrebiteľ pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže tovar riadne užívať. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má spotrebiteľ právo na: - výmenu tovaru, - odstúpenie od zmluvy. V prípade, že spotrebiteľ reklamuje tovar v súvislosti s inou neodstrániteľnou vadou ako je uvedené v predchádzajúcom odseku (napr. v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá nebráni

tomu, aby sa mohol tovar riadne užívať ako tovar bez vady), má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré spotrebiteľovi vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady.

4. Postup pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru – reklamácia

Vady tovaru musí spotrebiteľ uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, ako vadu tovaru zistil. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru uplatňuje spotrebiteľ u predávajúceho poštou spolu s kópiou daňového dokladu a dôvodom reklamácie zaslanými na adresu: **Alinda, P.O.BOX 113, 940 02 Nové Zámky**. Predávajúci odporúča spotrebiteľovi za účelom možnosti preukázania zaslania zásielky v prípade jej straty zaslať reklamovaný tovar predávajúcemu ako aspoň doporučenú zásielku. Za okamih uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru - reklamáciu sa považuje okamih doručenia reklamovaného tovaru spolu so všetkými zákonom stanovenými dokladmi a príslušenstvom predávajúcemu. Ku každému tovaru zakúpenému u predávajúceho je pri jeho dodaní spotrebiteľovi priložený doklad o kúpe tovaru, ktorý slúži zároveň ako záručný doklad (záručný list). Reklamovať je možné len tovar zakúpený u predávajúceho, ktorý je úplne zaplatený. Pre riadne a včasné vybavenie reklamácie predávajúci odporúča spotrebiteľovi, aby spotrebiteľ čo najvýstižnejšie popísal vadu, pre ktorú tovar reklamuje, pričom predávajúci je povinný zaoberať sa len vadou tovaru, ktorá bola zo strany spotrebiteľa reklamovaná. Pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru je spotrebiteľ povinný preukázať, že reklamovaný tovar zakúpil u predávajúceho. Predávajúci odporúča za týmto účelom predložiť najmä doklad o kúpe. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia 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 spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. Vybavením reklamácie sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie ukončenie reklamačného konania (i) odovzdaním opraveného tovaru, (ii) výmenou tovaru, (iii) vrátením kúpnej ceny tovaru, (iv) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, (v) písomná výzva na prevzatie plnenia alebo (vi) jej odôvodnené zamietnutie. Predávajúci vydá pri uplatnení reklamácie spotrebiteľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, predávajúci ho doručí bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak má spotrebiteľ možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Potvrdenie o prijatí reklamácie bude obsahovať okrem iného identifikáciu predávajúceho a spotrebiteľa, čo je obsahom reklamácie podľa spotrebiteľa, aký spôsob vybavenia reklamácie požaduje, dátum a miesto prijatia reklamácie a podpis pracovníka predávajúceho.

5. Postup pri vybavení reklamácie

Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe písomného vyjadrenia znalca

alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej tiež ako „odborné posúdenie“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúce

zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na

výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie

tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. O tom, že reklamácia bola vybavená a akým spôsobom, je predávajúci povinný informovať spotrebiteľa, a to na elektronickú adresu uvedenú pri reklamacii alebo prostredníctvom

iných kontaktných údajov, podľa ktorých bude možné spotrebiteľa upozorniť na vybavenie reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po vybavení reklamácie odošle predávajúci reklamovaný tovar spotrebiteľovi.

Alternatívne riešenie sporov

1. Spotrebiteľ má právo v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota

bude vyššia ako 20,- €. Právna úprava sa vzťahuje nielen na spory „domáce“, ale aj na spory „cezhraničné“, t. j. spory medzi zahraničnými spotrebiteľmi a predávajúcimi na území SR.

2. Ak sa spotrebiteľ domnieva, že došlo k porušeniu jeho spotrebiteľské práva musí sa najprv obrátiť

na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. V prípade ak žiadosť bude zamietnutá alebo ak sa kupujúci do 30 dní k žiadosti nevyjadrí, spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov. Tento návrh môže spotrebiteľ podať do jedného roka od zamietnutia vyššie spomínanej žiadosti.

3. Spotrebiteľ podáva tento návrh písomne alebo elektronicky tzv. subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorými sú napr. SOI – Slovenská obchodná inšpekcia.

4. Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

5. Pravidlá riešenia alternatívnych sporov nájdete na stránke

SOI: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>