

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 uplatňuje reklamáciu v reklamačnom oddelení ktorejkoľvek prevádzky spoločnosti KZLM-TILIA, spol. s.r.o.. s ohľadom na predávaný sortiment.

- Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky spoločnosti KZLM-TILIA, spol. s.r.o., alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, uplatní právo na opravu u podniku určeného k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.

- Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale zákazník ho stratil. V takom prípade sa reklamácia musí prijať, pričom sa na tovar poskytne 24-mesačná záruka, nie však dlhšia, hoci takáto dlhšia záručná doba mohla byť vyznačená v stratenom záručnom liste.

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. Pri vadách tovaru, ktoré sa prejavujú do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, platí, že tovar mal vadu už pri predaji, ak predávajúci nepreukáže opak. Predávajúci v takom prípade zodpovedá za vadu bez toho, aby sa museli skúmať podmienky záručnej doby.

- Predávajúci nezodpovedá za rozpor s spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, 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.

- Predávajúci nezodpovedá za vady:

- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
- spojené s porušením ochrannej plomby na tovare,
- spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť.

- O prijatej reklamacii sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, ceny, za akú bol tovar zakúpený.

- 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.

- Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

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 tejto dlhšej záruky. Ak výrobca (dodávateľ spoločnosti KZLM-TILIA, spol. s.r.o.) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, spoločnosť KZLM-TILIA, spol. s.r.o. nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

- 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 nepožiada 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.

- Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho KZLM-TILIA, spol. s.r.o., obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje 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 pol roku (alebo aj skôr podľa odhadu a skladovacích možností príslušnej prevádzky, o čom rozhodne vedúci prevádzky) vec predať,
- v prípade, že sa vec predá (ak ide o použitú vec po oprave, je nutné predávať ju so zľavou a možno k nej vyznačiť kratšiu záručnú dobu, minimálne však 12-mesačnú; vymenené veci možno predávať ako nové – za plnú cenu a v plnej záruke), je nutné viesť evidenciu, za akú cenu a kedy sa vec predala,
- v prípade, že by sa po lehote na vyzdvihnutie objavil zákazník, ktorý by žiadal vydanie svojej veci, je nutné mu povedať a preukázať, že bol 2x vyzvaný na vyzdvihnutie veci a z dôvodu, že sa k nej neprihlásil, bola táto vec predaná, pretože FIRMA, s.r.o. nemôže nevyzdvihnuté veci dlhodobo skladovať; vedúci prevádzky môže ponúknuť spotrebiteľovi, že sa mu vyplatí časť sumy, za ktorú sa vec predala,
- poplatky za skladovanie sa vyberať nebudú.

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).

- Právo na výber možnosti má spotrebiteľ.

- Ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia

reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ tovar riadne užívať, má právo na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

- 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.

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.

Dozorný orgán:

Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj

Predmestská 71, P.O. Box B-89; 011 79 Žilina 1
odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa
Tel. č.: 041/ 7632 130
Fax č.: 041/ 7632 139
E-mail: za@soi.sk