

REKLAMAČNÝ PORIADOK

podľa ustanovení § 612-627 Občianskeho zákonníka)

Predávajúci: REMPO UNIVERS EU, s.r.o.

Trieda SNP 341/90

040 11 Košice

Predajňa: ALFA PROGRESS

Južná trieda 48

040 01 Košice

IČO: 47 619 511

DIČ: 2023976680

IČ DPH: SK2023976680

Spoločnosť zapísaná: Obchodný register Okresný súd Košice I, Odd.Sro, Vložka č. 34774/V

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob vykonania záručných opráv. Týka sa tovaru, ktorý predávajúci predal kupujúcim /spotrebiteľom/. Pri reklamácií sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov.
2. Reklamácie sú riešené prítomným zamestnancom na pracovisku počas otváraciej doby v sídle prevádzky na Južnej triede 48 v Košiciach.
3. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru /faktúra, príjmový pokladničný doklad/.

Druhy reklamácií a ich vybavenie:

a/ záručná reklamácia

Predávajúci poskytne na produkt záruku v zmysle Občianskeho zákonníka. Záručná doba začne plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom. Reklamáciu v rámci záruky je potrebné uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby.

Záručná reklamácia sa vybaví podľa možnosti hneď /v prípade opodstatnenosti/ a to výmenou tovaru za bezchybný. Ak výmena tovaru nie je možná, predávajúci zabezpečí záručnú opravu v lehote do 30 dní, alebo ak to nie je možné, prevezme od kupujúceho chybný /vadný/ tovar a vráti kúpnu cenu.

Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak chyba tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním alebo používaním na iný účel alebo za iných podmienok akom sa má.

B/ reklamácia omylu v množstve, druhu, akosti, ceny a pod.

Osoba vybavujúca reklamácie ihneď zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky.

3. O každej reklamácií sa vyhotoví dvojmo reklamačný list /protokol/, z ktorého jednu kópiu obdrží kupujúci /spotrebiteľ/, originál zostáva u predávajúceho. Reklamačné listy sa číslojú

vzostupne a každá reklamácia sa zaeviduje do knihy evidencie reklamácií. Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci písomne oznámi kupujúcemu /spotrebiteľovi/ spôsob vybavenia reklamácie a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

I. Všeobecné ustanovenia

1. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri jeho prevzatí kupujúcim. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Vlastnícke právo kúpeného tovaru prechádza na kupujúceho okamihom zaplattenia za daný tovar. Pri samoobslužnom predaji dochádza k prevodu vlastníckeho práva k zakúpenému tovaru okamihom zaplattenia kúnej ceny za tovar.
4. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia veci.

II. Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Všeobecná záručná lehota dvadsaťštyri mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode vyznačená lehota na použitie (expiračná doba), záručná lehota sa neskončí pred uplynutím tejto lehoty.
2. Ak sa na predávaný tovar vzťahuje záručná lehota dlhšia ako dvadsaťštyri mesiacov, je predávajúci povinný vydať kupujúcemu pri predaji záručný list s vyznačením záručnej lehoty. V záručnom liste sú uvedené podmienky a rozsah tejto záruky.
3. Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť v záručnej lehote, inak tieto práva zanikajú.

III. Miesto uplatnenia reklamácie

1. Kupujúci je povinný uplatniť právo zo zodpovednosti za vadu bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady u obchodného zástupcu. Ak je tovar naďalej používaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.
2. Predávajúci vystaví kupujúcemu reklamačný list, v ktorom uvedie druh tovaru, kedy bol zakúpený, jeho cenu, rozsah vady, dátum vystavenia reklamačného listu a kupujúci svojím podpisom potvrdí odovzdanie reklamovaného tovaru.
3. Predávajúci do 3 pracovných dní určí, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

- 6.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 6.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

- 6.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- 6.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 6.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
- 6.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 6.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
- 6.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- 6.9. 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.

7. Predávajúci je povinný na žiadosť zákazníka poskytnúť záruku písomnou formou (t.j. vydať a potvrdiť záručný list). Potvrdiť ho je možné aj neskôr, zákazník však musí doložiť aj doklad o kúpe výrobku.

V. Odstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Za odstrániteľné vady sa považujú vady tovaru odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru.
3. V prípade, že predaná vec ešte nebola použitá môže kupujúci požadovať výmenu tovaru. To isté môže kupujúci žiadať vo vzťahu k súčasti veci, ak s vada týka len tejto súčasti.
4. Predávajúci má možnosť namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.
5. Ak ide o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže vec pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

VI. Neodstrániteľné vady

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 kúpnej zmluvy odstúpiť.
2. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno vec používať, má kupujúci právo na

primeranú zľavu z ceny tovar. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob

v Košiciach, dňa 25.07.2016

REMPO UNIVERS EU, s.r.o.
Trieda SNP 341/90, 040 11 Košice
Prevádzka: Južná trieda 48, 040 01 Košice
IČO: 47 619 511 IČ DPH: SK2023976680
tel. č.: 0917 660798 1

.....
PhDr. Ing. Mária Smrčová, konateľ