

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti REMPO, s.r.o., Stará Vajnorská 19, 832 45 Bratislava, IČO: 35 819 081

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť REMPO, s.r.o., so sídlom Stará Vajnorská 19, 832 45 Bratislava, IČO: 35 819 081 (ďalej len „predávajúci“), zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č.: 24810/B vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Účelom Reklamačného poriadku je riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi prevádzkarni predávajúceho.
- 1.3. Spotrebiteľom, resp. kupujúcim sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

2. PREVENCIA

- 2.1. Hlavný predpoklad pre úspešné užívanie zakúpeného výrobku je jeho správny výber.
- 2.2. Pri výbere je potrebné, aby zvolený druh, veľkosť, miera a účelovosť výrobku presne zodpovedal potrebám zákazníka – spotrebiteľa. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.
- 2.3. Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr. nadmernú intenzitu používania výrobku, používanie výrobku k nevhodnému účelu.
- 2.4. Ďalšou dôležitou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť. Predávajúci poskytuje svojim zákazníkom prostredníctvom Návodu na použitie a ďalších informačných materiálov dostatočné množstvo informácií potrebných k správnej starostlivosti o všetky druhy predávaného tovaru.

3. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANEJ VECI

- 3.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 3.2. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- 3.3. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Záručnú dobu nemožno zamieňať so životnosťou tovaru, t.j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby, môže tovar, vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho používania, vydržať.
- 3.4. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.
- 3.5. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci

do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

- 3.6. 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.
- 3.7. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.
- 3.8. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

4. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

- 4.1. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určenou osobou sa v zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

Názov a adresa prevádzky: Supermarket REMPO, s.r.o., Stará Vajnorská 19, 832 45 Bratislava, tel. č. 02/49 232 517, 49 232 291

Reklamácie vybavuje: p. Anna Podhorná, zástupkyňa vedúcej MOP 201 BA,
p. Mária Gregušová, vedúca predajne MOP 201 BA

- 4.2. V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 4.3. Pri reklamacii je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne aj záručný list, ak bol vydaný.
- 4.4. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§622 a 623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 4.5. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.
 - 4.5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
 - 4.5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
 - 4.5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
 - 4.5.4. 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 zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. V zmysle judikatúry o „*opätovné vyskytnutie sa vady po oprave*“ možno hovoriť, keď sa rovnaká vada, aká bola v záručnej dobe najmenej dvakrát odstraňovaná, vyskytne opätovne. O rovnakú vadu však nejde, keď sa po predchádzajúcej oprave objaví iná vada, ktorá nebola ešte reklamovaná. O „*väčší počet vád*“ pôjde v prípade, keď vec má súčasne najmenej tri odstrániteľné vady, pričom každá z týchto vád bráni v riadnom užívaní veci.
 - 4.5.5. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 4.6. Vybavením reklamácie sa v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

- 4.7. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie.
- 4.8. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.9. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú závadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

5. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

- 5.1. V prípade, že kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
- 5.2. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 5.3. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.02.2016 a nahrádza doterajší reklamačný poriadok ako aj všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar.

.....
Ing. Danica Balážová
riadiťka spoločnosti