

REKLAMAČNÝ PORIADOK

EURO SATURN, s.r.o.

IČO: 36416274

IČ DPH: SK2021785953

OR OS Žilina, vložka číslo 14699/L

Sídlo spoločnosti: Brodzany 12, 038 53 Turany

Prevádzka Martin: Sučianska 29, 036 08 Martin

Prevádzka Bratislava: Stará Vajnorská 37, 831 04 Bratislava

Obsah :

- Predmet úpravy
- Zodpovednosť predávajúceho
- Reklamácia tovaru
- Záruka tovaru
- Vylúčenie záruky tovaru
- Postup pri uplatnení zodpovednosti za vadu tovaru
- Prijímanie reklamácie
- Riešenie reklamácie
- Prevzatie tovaru
- Ukončenie reklamácie
- Záverečné ustanovenia

Predmet úpravy

Firma EURO SATURN, s.r.o. vydáva podľa § 14 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok.

Reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vadu tovaru, na ktorý bola poskytnutá záruka a ktorý si zakúpili spotrebiteľia podľa osobitného predpisu¹.

Zodpovednosť predávajúceho

(1) Predávajúci **zodpovedá** spotrebiteľovi, že tovar, ktorý si zakúpil

a) má požadovanú kvalitu, rozmer, druh a úžitkové vlastnosti udané predávajúcim alebo výrobcom a že jeho používanie bolo schválené podľa osobitného predpisu².

b) je bez väd,

c) predal za cenu uvedenú v cenníku alebo na základe dohodnutej ceny,

d) zodpovedá zdravotným a hygienickým podmienkam, ktoré ustanovujú osobitné predpisy.

(2) Predávajúci ďalej **zodpovedá** spotrebiteľovi za vady tovaru, ktoré

a) existovali pri jeho prevzatí.

b) vznikli v priebehu záručnej doby, ktorú poskytol predávajúci alebo výrobca tovaru vo svojom záručnom liste potvrdenom predávajúcim alebo vyplýva z doby uvedenej v tomto reklamačnom poriadku.

(3) Pri predaji tovaru je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad preukazujúci jeho zakúpenie.

- (4) Predávajúci **nezodpovedá** spotrebiteľovi za vady tovaru, ktoré
- nemožno pokladať za vady, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa čl. 6.
 - vznikli po uplynutí záručnej doby alebo ktoré spotrebiteľ uplatnil až po jej uplynutí.
- (5) Predávajúci takisto **nezodpovedá** za vadu tovaru, ak spotrebiteľ nevie hodnoverným spôsobom preukázať jeho zakúpenie od predávajúceho.

1 Napr. Občiansky zákonník, Obchodný zákonník.

2 Zákon č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Reklamácia tovaru

- (1) Spotrebiteľ má právo vytknúť vady tovaru zistené na ním zakúpenom tovare. Toto právo sa nevzťahuje na tovar, za ktorý predávajúci nezodpovedá.
- (2) Vadu tovaru je spotrebiteľ **povinný uplatniť** bez zbytočného odkladu, po tom čo mal možnosť prezrieť si tovar, najneskôr však do desiatich dní odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Ak spotrebiteľ v tejto lehote vadu nevytkne, jeho právo zaniká.
- (3) Ak ide o vadu tovaru, ktorá **neexistovala** v čase jeho prevzatia spotrebiteľom a vyskytla sa až po desiatich dňoch odo dňa prevzatia tovaru, spotrebiteľ je oprávnený vytknúť vadu tovaru odo dňa jej zistenia, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
- (4) Ak spotrebiteľ nevytkne vadu tovaru do uplynutia záručnej doby, jeho právo **zaniká**. Na reklamáciu tovaru, ktorá bola uplatnená až po uplynutí záručnej doby predávajúci neprihliada.
- (5) Predávajúci je povinný spísať o vytknutí vady reklamačný protokol, ktorý obsahuje najmä kto, kedy a kde vytkol vadu tovaru, jej popis a spôsob vybavenia. Vzor **protokolu o reklamácií** je uvedený na www.autochladice.com.

Záruka tovaru

- (1) Predávajúci poskytuje na tovar záruku v trvaní dvadsaťštyri mesiacov (pri predaji spotrebiteľovi – podľa občianskeho zákonníka) alebo dvanásť mesiacov (pri predaji podnikateľskému subjektu podľa obchodného zákonníka).
- (2) Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od predávajúceho, alebo od prevzatia od kuriéra prepravnej spoločnosti.
- (3) Pri výmene tovaru za nový tovar v rámci reklamácie začne plynúť nová záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru od predávajúceho.

Vylúčenie záruky tovaru

- (1) Záruka sa **nevzťahuje** na vady tovaru, ktoré po prevzatí tovaru:
- spôsobil spotrebiteľ alebo iná osoba poškodením tovaru alebo neodbornou manipuláciou alebo vznikli nezávisle od ich konania .
 - vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním alebo používaním na iné účely, ako je tovar určený.
 - evidentne vznikli mechanickým alebo iným poškodením, ktoré malo za následok zničenie, zjavné poškodenie alebo znečistenie tovaru cudzou látkou a je nesporne zřejmé, že zničenie, poškodenie alebo znečistenie tovaru nemohla spôsobiť spotrebiteľom reklamovaná vada.
 - vznikli ako následok svojvoľných úprav alebo opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou podľa tohto reklamačného poriadku, iných zřejmých neodborných zásahov tovaru alebo akýmkoľvek iným jeho zaobchádzaním, ktoré je v rozpore so záručnými podmienkami.
 - ak spotrebiteľ nevie hodnoverným spôsobom preukázať jeho zakúpenie od predávajúceho (chýba, alebo bola odstránená identifikačná nálepka s dátumom predaja na tovare).

(2) **Neposkytujeme záruku** na nepatrné odchýlky od katalógových nákresov a prospektov, ktoré boli predložené pri ponuke, ktoré ale nemajú vplyv na účely použitia.

Postup pri uplatnení zodpovednosti za vadu tovaru

(1) Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť zodpovednosť za vadu tovaru (ďalej len „reklamácia“) v mieste zakúpenia tovaru. Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spisania protokolu o reklamácii a doložením všetkých príslušných dokladov.

(2) Spotrebiteľ je **povinný** pri reklamácii tovaru predložiť vadný tovar a doložiť doklady, ktoré osvedčujú nákup tovaru od predávajúceho, najmä doklad o zakúpení, dodací list, faktúru alebo iný hodnoverný doklad. Ak spotrebiteľ spolu s tovarom nepredloží doklad podľa predchádzajúcej vety, predávajúci je oprávnený spísať protokol o reklamácii, avšak upozorní spotrebiteľa, že reklamačné konanie nezačne, kým nebudú splnené formálne náležitosti reklamácie.

Na odstránenie formálnych nedostatkov určí predávajúci lehotu, ktorá nemôže byť kratšia ako tri dni.

(3) Ak spotrebiteľ neodstráni nedostatky podľa odseku 2 predávajúci reklamačné konanie zastaví a uschová reklamovaný tovar na sklade.

(4) Ak spotrebiteľ uschoval u predávajúceho reklamovaný tovar, predávajúci ho vyzve, aby tento tovar do 10 dní vyzdvihol, inak ho zašle spotrebiteľovi na jeho náklady.

(5) Reklamácia sa **nemôže** zakladať na odchýlke od vlastností uvedených v informačných materiáloch, alebo katalógu ak táto neovplyvňuje úžitkovú hodnotu výrobku.

Prijímanie reklamácie

(1) Reklamáciu prijíma zamestnanec predávajúceho, ktorý je určený na prijímanie reklamácií spotrebiteľov (ďalej len „zodpovedná osoba“). Pri uplatnení reklamácie je zodpovedná osoba povinná spísať protokol o reklamácii, ktorý po spísaní spotrebiteľ potvrdí. Jedno vyhotovenie protokolu o reklamácii predávajúci vydá spotrebiteľovi.

(2) Na účel podľa odseku 1 je predávajúci oprávnený spracovávať osobné údaje spotrebiteľa podľa osobitného predpisu³.

Riešenie reklamácie

(1) Ak ide o zrejmu vadu tovaru a na jej posúdenie netreba osobitne vypracovať posudok, predávajúci je povinný vadu tovaru podľa možnosti odstrániť bez zbytočného odkladu.

(2) Ak tovar pri reklamácii treba osobitne posúdiť, lehota na jej vybavenie nemôže presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočíta doba, ktorú zaviniel spotrebiteľ svojim konaním alebo svojou nespoluprácou.

(3) Spotrebiteľ je oprávnený žiadať, aby

a) ak ide o odstrániteľnú vadu tovaru:

1. predávajúci vadu odstránil podľa možností bez zbytočného odkladu, najneskôr však do uplynutia zákonom ustanovenej lehoty a na svoje náklady.

2. predávajúci vadný tovar vymenil, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru a závažnosť vady.

b) ak ide o neodstrániteľnú vadu tovaru:

1. predávajúci vymenil vadný tovar za bezvadný alebo odstúpil od kúpnej zmluvy, ak vadu nemožno odstrániť a táto vada bráni riadnemu užívaniu tovaru.

2. predávajúci poskytol primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru, ak ide o vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru.

³ Zákon č 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

Prevzatie tovaru

- (1) Ak spotrebiteľovi vznikne povinnosť prevziať tovar od predajcu a spotrebiteľ ho neprevezme v lehote, ktorú mu na to predávajúci určil, predávajúci je oprávnený účtovať skladné. Lehota na prevzatie tovaru určená predajcom nesmie byť kratšia ako desať dní.
- (2) Ak spotrebiteľ neprevezme tovar do 30 dní, predávajúcemu vznikne právo tovar držať, užívať ho a nakladať s ním alebo ho zaslať spotrebiteľovi na jeho náklady.
- (3) Preberanie tovaru z hľadiska kvality sa vykonáva spôsobom a v termíne uvedenom v právnom predpise.

Ukončenie reklamácie

Ak predávajúci odstránil vadu tovaru, alebo vadný tovar vymenil za bezvadný podľa tohto reklamačného poriadku, považuje sa reklamácia za vybavenú. Vybavenie reklamácie sa zaznamená do reklamačného protokolu. Pri vybavení reklamácie predávajúci vydá spotrebiteľovi jedno vyhotovenie reklamačného protokolu s príslušným záznamom.

Záverečné ustanovenia

Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok sa postupuje podľa osobitných predpisov.

Platobné zdržania zakladajúce sa na reklamácií, v prípade nepodloženej výhrady voči kvalite, sa považujú za oneskorenú úhradu a majú za následok príslušné právne následky.