

REKLAMAČNÝ PORIADOK

- Ak sa vyskytne vada u zakúpeného výrobku, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý v súlade s všeobecnými hygienickými zásadami.
- Zákazník je povinný pri používaní tovaru dodržať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj pokyny určené na etiketách alebo priložených pokynoch, užívať s jeho prirodzenou životnosťou.
- Zákazník uplatňuje reklamáciu na tom mieste, kde reklamovaný výrobok zakúpil.
- Na uplatnenie práv zo zodpovednosti (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok).
- Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar má akosť a vlastnosti uvedené na pokynoch pre vec takéhoto druhu obvyklé.
- Predávajúci nezodpovedá za vadu ak:
 - zákazník vadu spôsobil sám
 - zákazník pred prevzatím tovaru o vade vedel
 - reklamácia zákazníka odporuje povahe tovaru
 - na tovar bola poskytnutá zľava z ceny tovaru
 - vady vznikli v záručnej dobe opotrebovaním, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru (reklamovaná vada je chybou výrobku a nie chybou opotrebovania).
- O prijatí reklamácie vady tovaru, je zamestnanec danej prevádzky povinný reklamáciu riadne preveriť a do 30 dní o nej rozhodnúť.
- O prijatej reklamacii sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, cena v akej bol tovar zakúpený.
- Predávajúci zodpovedá za vady tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia tovaru zákazníkom, ak sa nedohodnú inak.
- Ak je reklamácia vybavená výmenou tovaru za nový tovar bez väd, plynie 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.
- Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená.
- Reklamácia bude vybavená formou podľa nasledujúceho poradia:
 1. oprava - ak ide o vadu odstrániteľnú
 2. výmena – myslí sa za nový tovar, nie je podmienkou ten istý
 3. vrátením peňazí – ak ide o chyby neodstrániteľné, ktorých odstránenie opravou nie je možné a nie sú spôsobené opotrebovaním.
- Každá forma bude vybavená do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- Pri predaji vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť označenie, že ide o vadný tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť zákazníka, o akú vadu ide – táto informácia musí byť uvedená na cenovke (kartičke) tovaru. Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezvadného tovaru. Tento tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale bezvadný tovar.
- Pri tovare za zníženú cenu (tovare s vadou) nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté jeho používaním a opotrebovaním. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bol daný tovar znížený.