

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Obsah :

- Čl. 1 Predmet úpravy
- Čl. 2 Vymedzenie pojmov
- Čl. 3 Zodpovednosť predávajúceho
- Čl. 4 Reklamácia tovaru
- Čl. 5 Záruka tovaru
- Čl. 6 Vylúčenie záruky tovaru
- Čl. 7 Postup pri uplatnení zodpovednosti za vadu tovaru
- Čl. 8 Prijímanie reklamácie
- Čl. 9 Riešenie reklamácie
- Čl. 10 Prevzatie tovaru
- Čl. 11 Ukončenie reklamácie
- Čl. 12 Záverečné ustanovenia

ZOZNAM PRÍLOH

1. Protokol o reklamácií

Vypracoval: Igor Sakáč	Schválil: Ing. Miriam Sláviková
Dátum zmeny: 01.01.2008	Číslo vydania: 1/08

Čl. 1**Predmet úpravy**

Firma Leier Baustoffe SK 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.

Čl. 2**Vymedzenie pojmov**

Na účely reklamačného poriadku sa rozumie:

- a) predávajúcim: firma Leier Baustoffe SK s.r.o., Na úvrati 25, 821 04 Bratislava
IČO: 35 890 509, DIČ: 2021839072, IČ DPH SK 2021839072
OR OS Bratislava I, Oddiel: Sro Vložka č.: 32169/B.
- b) spotrebiteľom: osoba podľa osobitného predpisu².
- c) produktom: výrobok, tovar, súčasť tovaru alebo služba, ktorý je dodávateľ oprávnený poskytovať podľa osobitného predpisu³ v súlade so zápisom predmetu činnosti v Obchodnom registri (ďalej len „tovar“).
- d) miestom uplatnenia reklamácie: sídlo predávajúceho podľa písmena a) a ak má predávajúci ďalšie miesta predaja tovaru, aj tieto miesta.
- e) reklamačným protokolom: dokument, ktorým spotrebiteľ uplatňuje právo zo zodpovednosti za vadu tovaru.

Čl. 3**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 predpisu⁴.
 - 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
 - a) nemožno pokladať za vady, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa čl. 6.
 - b) 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 § 2 písm. a) 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.

3 Zákon Slovenskej Národnej rady č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

4 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.

Čl. 4**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 šiestich mesiacov 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 šiestich mesiacoch 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 v prílohe 1.

Čl. 5**Záruka tovaru**

- (1) Predávajúci poskytuje na tovar záruku v trvaní dvadsaťštyri mesiacov.
- (2) Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od predávajúceho.
- (3) Pri výmene tovaru za nový tovar v rámci reklamácie začne plynúť nová záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru od predávajúceho.

Čl. 6**Vylúčenie záruky tovaru**

- (1) Záruka sa **nevzťahuje** na vady tovaru, ktoré po prevzatí tovaru:
 - a) spôsobil spotrebiteľ alebo iná osoba poškodením tovaru alebo neodbornou manipuláciou alebo vznikli nezávisle od ich konania vis maior.
 - b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním alebo používaním na iné účely, ako je tovar určený.
 - c) evidentne vznikli mechanickým alebo iným poškodením, ktoré malo za následok zničenie, zjavné poškodenie alebo znečistenie tovaru cudzou látkou a je nesporne zrejmé, že zničenie, poškodenie alebo znečistenie tovaru nemohla spôsobiť spotrebiteľom reklamovaná vada.
 - d) vznikli ako následok:
 1. svojvoľných úprav alebo opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou podľa tohto reklamačného poriadku,
 2. iných zrejmych neodborných zásahov tovaru alebo akýmkoľvek iným jeho zaobchádzaním, ktoré je v rozpore so záručnými podmienkami,
 3. nesprávneho skladovania, uschovania alebo odkladania tovaru v nevhodnom prostredí.
- (2) **Neposkytujeme záruku** na nepatrné odchýlky od vzoriek a prospektov, ktoré boli predložené pri ponuke, ktoré ale nemajú vplyv na účely použitia (rozdiely vo farebných odtieňoch, nerovnomerné vysychanie po daždi, nalomené a odštiepené hrany a rohy výrobkov).

Čl. 7**Postup pri uplatnení zodpovednosti za vadu tovaru**

- (1) Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť zodpovednosť za vadu tovaru (ďalej len „reklamácia“) v mieste uplatnenia reklamácie. Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spísania protokolu o reklamácií a doložením všetkých príslušných dokladov.
- (2) Spotrebiteľ je **povinný** pri reklamácií 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 reklamácií, 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.
- (4) Ak spotrebiteľ uschoval u predávajúceho reklamovaný tovar, predávajúci ho vyzve, aby tento tovar do siedmych dní vyzdvihol, inak ho zašle spotrebiteľovi na jeho náklady.
- (5) Reklamácia sa **nemôže** zakladať na odchýlke od vlastností uvedených v informačných materiáloch, ak táto neovplyvňuje úžitkovú hodnotu výrobku.

Čl. 8**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 reklamácií, ktorý po spísaní spotrebiteľ potvrdí. Jedno vyhotovenie protokolu o reklamácií predávajúci vydá spotrebiteľovi.
- (2) Na účel podľa odseku 1 je predávajúci oprávnený spracovávať osobné údaje spotrebiteľa podľa osobitného predpisu⁵.

Čl. 9**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 reklamácií treba osobitne posúdiť, lehota na jej vybavenie nemôže presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočíta doba, ktorú zaviniel spotrebiteľ svojím 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.

⁵ Zákon č 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.

- (4) Zvýšené náklady pochádzajúce zo zabudovania chybných výrobkov **neužívame**. Ak opravu závadného tovaru hodlá kupujúci vykonať sám, s týmto spojené náklady prijímame iba na základe predchádzajúcej písomnej dohody. V prípade dlažby a výrobkov z pálenej hliny, tzv. vykvetanie vápna alebo soli, iné sfarbenie, resp. menšia odchýlka hmotnosti kusov nemôžu tvoriť základ výhrady voči kvalite.
- (5) Zlomky do 2% z celkového množstva príslušnej dodávky tovaru predávajúci **neuhrádza**. Ak sú príslušné množstvá úlomkov zaznamenané na dodacom liste, predávajúci **hradí** spravidla to množstvo, ktoré presahuje 2%.

Čl. 10

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.
- (3) Ak spotrebiteľ neprevezme tovar ani po opätovnej výzve, predávajúcemu vznikne právo tovar držať, užívať ho a nakladať s ním alebo ho zaslať spotrebiteľovi na jeho náklady.
- (4) Prípadný deficit, zistený pri preberaní množstva tovaru treba uviesť na doklade o preberaní (dodacom liste), ktorý musia odovzdávajúce a preberajúce osoby podpísať. Ak táto podmienka nebude splnená, nahlásené reklamácie nebudeme môcť akceptovať.
- (5) Preberanie tovaru z hľadiska kvality sa vykonáva spôsobom a v termíne uvedenom v právnom predpise. Produkty prevzaté bez overenia kvality, resp. voči ktorým sú výhrady, nemožno zabudovať. Prípadné výhrady voči kvalite tovaru musí kupujúci nahlásiť písomne v mieste kúpy, resp. u výrobcu s udaním svojich prijateľných garančných nárokov.

Čl. 11

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.

Čl. 12

Záverečné ustanovenia

Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok sa postupuje podľa osobitných predpisov⁶. Platobné zdržania zakladajúce sa na reklamácii, v prípade nepodloženej výhrady voči kvalite, sa považujú za oneskorenú úhradu a majú za následok príslušné právne následky.

⁶ Zákon 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, Občiansky zákonník.