

Na zabezpečenie jednotného postupu pri vybavovaní reklamácií tovaru zakúpeného v predajných skladoch ANMIMA, s.r.o. je spracovaný na základe všeobecných ustanovení uvedených v § 499 – § 510 zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a osobitých ustanovení o predaji tovaru v obchode uvedených v § 612 – 627 zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení a ustanovení § 422 - § 442 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení o kúpnej zmluve a zák. č. 250/2007 Z.z. reklamačný poriadok, ktorý je vystavený na predajných miestach.

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1 Právo kupujúceho na reklamáciu vadného tovaru

Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare vada, má kupujúci právo túto vadu pri prevzatí tovaru alebo v záručnej dobe reklamovať.

Článok 2 Miesto uplatnenia reklamácie, záručné opravy

Kupujúci uplatňuje reklamáciu v predajnom sklade, v ktorom tovar kúpil. Vykonanie záručných opráv zabezpečí predávajúci.

Nákup kupujúci preukazuje najmä príslušným dokladom o predaji a záručným listom, ak bol na tovar vystavený, alebo iným preukázateľným spôsobom. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Reklamačný list musí obsahovať:

1. Odberateľa, dodávateľa (pečiatka, podpis).
2. Číslo faktúry (dokladu), na ktorý bol tovar zakúpený.
3. Názov tovaru, kód tovaru a nákupnú cenu (podľa nákupného dokladu).
4. Dôvod reklamácie (popis závady).

Článok 3 Zodpovednosť organizácie

Pri predaji tovaru organizácia zodpovedá za to, že tovar má požadovanú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť, musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať technickým normám. Organizácia zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí, alebo ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe.

Organizácia nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené najmä:

- neprimeraným používaním, nedodržiavaním návodu na použitie a neodbornou montážou

Po uplatnení nároku spotrebiteľa je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zák. č. 250/2007 Z.z. 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 spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Článok 4 Lehoty na uplatnenie reklamácie

Záručná doba je 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, resp. podľa TDP výrobcu.

Ak sa vydá na tovar záručný list, musí sa už pri predaji riadne vyplniť. Záručná doba začne plynúť od okamihu dňa predaja, potvrdením záručného listu predávajúcim. Ak sa vybaví reklamácia výmenou vadného tovaru za bezvadný, plynie na nový tovar záručná doba znova od jeho prevzatia.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Dôvody neuznania reklamácie sú najmä:

1. Nepreukázateľnosť nákupu tovaru kupujúcim a reklamácia tovaru kupujúcim po záručnej dobe.
2. Reklamácie množstva sa neuznávajú. Zákazník resp. prepravca je povinný dôkladne tovar prebrať a prepočítať pri výdaji zo skladu.
3. Poškodenie tovaru prepravcom, nevhodným skladovaním, neodbornou manipuláciou a nakladaním s tovarom.

Článok 5 Odstrániteľné vady

Ak ide o odstrániteľnú vadu, má kupujúci právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady. Ak vec nebola ešte použitá, môže kupujúci namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti. Predávajúci môže (tzn. že sa jedná o oprávnenie nie povinnosť) vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať, má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Článok 6 Neodstrániteľné vady

Za neodstrániteľné vady sa považujú také, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady.

Ak ide o neodstrániteľnú vadu, môže kupujúci podľa svojej voľby požadovať:

a.) výmenu veci

b.) odstúpenie od kúpnej zmluvy

Tieto isté práva patria kupujúcemu, ak ide síce o vady odstrániteľné, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie rovnakej vady po oprave, alebo pre väčší počet vád, výrobok riadne užívať a tiež pri nevykonaní opravy tovaru v lehote, ktorú organizácia s kupujúcim dohodla.

Článok 7 Nároky z vád tovaru podľa zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení
Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom (§ 345 ods. 2 Obchodného zákonníka), môže kupujúci:

a) požadovať odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych vád

b) požadovať odstránenie vád opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné

c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo

d) odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho.

Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných vád tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.

Článok 8 Záverečné ustanovenie

Dodávateľ je PO zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel : Sro, vložka číslo: 50069/L

.....
riaditeľ spoločnosti

.....
zodpovedná osoba za prevádzku

V Žiline dňa 1.1.2009