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, deň kúpy tovaru.
3. Názov tovaru, kód tovaru a nákupnú cenu (podľa nákupného dokladu).
4. Dôvod reklamácie (popis závady).

Článok 3 **Zodpovednosť predávajúceho**

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

Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré boli spôsobené najmä:

* neprimeraným používaním, nedodržiavaním návodu na použitie a neodbornou montážou
* za zjavné vady, ktoré neboli reklamované v lehote 15 dní od prevzatia tovaru kupujúcim

Po uplatnení nároku kupujúceho je predávajúci 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. Predávajúci je povinný ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok (právo rozhodnutia sa je na kupujúcom).

Pokiaľ uzatvorenie kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim spravuje sa ust. Obchodného zákonníka, je predávajúci v prípade uplatnenia reklamácie zo strany kupujúceho povinný uplatnenú reklamáciu vybaviť v čo najkratšej lehote, najneskôr však do 60 dní od jej uplatnenia.

Článok 4 **Záručná doba**

Záručná doba je 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim.

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 môže kupujúci:

1. požadovať odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych vád
2. požadovať odstránenie vád opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné
3. požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
4. 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**

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok spoločnosti ANMIMA, s.r.o

Ak by v dôsledku zmeny právnych predpisov alebo iných dôvodov stali sa niektoré ustanovenia tohto reklamačného poriadku neplatnými alebo neúčinnými, budú tieto ustanovenia uvedené do súladu s príslušnými právnymi normami a kúpna zmluva bude vo zvyšných ustanoveniach platná, ak to neodporuje jej účelu.