

Reklamačný poriadok

***Štefan Boldžár - PARADISO - INDIA, Cintorínska č. 21,
940 01 Nové Zámky***

spoločnosti :
/ ďalej len spoločnosť /

Prevádzka: Kamenárstvo PARADISO - INDIA, Branovo č. 104

Postup pri uplatňovaní reklamácie na dodávku tovaru, výrobkov a služieb.

/kamenárske práce/

1. Všeobecné ustanovenia

Uplatnenie a postup pri prijímaní a vybavovaní reklamácií bude podliehať nadriadeným predpisom v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb.- Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákonom č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov vydáva tento reklamačný poriadok a bude sa vzťahovať na tovar, výrobky a kvalitu poskytovania služieb, ktorý bol zakúpený, alebo služby poskytnuté spoločnosťou a ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe.

2. Právo na uplatnenie reklamácie

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru, výrobku alebo u poskytnutej služby vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar, výrobok a služba bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.

Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru, výrobku alebo služby dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre ich používanie.

Pred prvým použitím zakúpeného tovaru je vo vlastnom záujme spotrebiteľa oboznámiť sa s návodom na použitie!

3. Miesto uplatnenia reklamácie a zodpovedná osoba

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v konkrétnej prevádzke spoločnosti u zodpovednej osoby.

Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok).

4. Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji tovaru, výrobku alebo služby predávajúci zodpovedá za to, že tovar, výrobok a služba je v súlade s kvalitou, t.j. že predávaná vec má požadovanú akosť, množstvo, mieru, hmotnosť a úžitkové vlastnosti, že zodpovedá požiadavkám a právnym predpisom.

Predávajúci nezodpovedá za rozpor s kúpnu zmluvou, ak:

- spotrebiteľ vadu spôsobil sám,
- spotrebiteľ pred prevzatím o vade vedel,
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru,

Predávajúci nezodpovedá za vady:

- pre ktoré bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny,
- spôsobené zásahom neoprávnenej osoby.

O prijatej reklámácii sa musí zákazníkovi vystaviť doklad – reklamačný list s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aká vec sa reklamuje, kedy a kde bola reklamovaná vec zakúpená a jeho kúpna cena.

Ak spotrebiteľ reklamuje vady, je zamestnanec prevádzky povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní.

Do tejto trojdennej lehoty k rozhodnutiu o reklámácii sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady.

Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

Ďalšie povinnosti predávajúceho sú zakotvené v §4 zákona o Ochrane spotrebiteľa a v znení neskorších predpisov.

5. Lehoty na uplatnenie reklamácií

Predávajúci zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci spotrebiteľom, ak na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia doba. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto dlhšej záruky. Ak výrobca poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov, spoločnosť nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci.

6.1. Vybavenie reklamácie poskytnutím zľavy

Ak kupujúci požiada o zľavu, môže byť reklamácia vybavená jej poskytnutím. Zľava na tovar, výrobku alebo službe je poskytovaná vtedy, ak sa jedná o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu podľa jeho určenia. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah chýb reklamovanej veci.

6.2. Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:

- a) bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb
- b) výmenou, ak tento ešte nebol použitý

6.3. Neodstrániteľné chyby

Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia riadnemu užívaniu, môže kupujúci požadovať výmenu chybného za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať vrátenie zaplatenej čiastky.

7. Práva spotrebiteľa

Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Neprimeranosť nákladov posúdi vedúci prevádzky v súlade s inštrukciami obdržanými od majiteľa spoločnosti. Rovnako posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú.

8. Záverečné ustanovenia

Ostatné práva a povinnosti o prijímaní a vybavovaní reklamácií upravujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona o Ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 01.07.2007.

.....
pečiatka a podpis
zodpovedného pracovníka