***Reklamačný poriadok***

**1. Úvodné ustanovenia**

**Štefan Šašala - GRAVIT, 303, 065 11 Nová Ľubovňa, IČO: 46 568 514, DIČ: 108 4358 319** (ďalej len "predávajúci") vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácii spotrebiteľov (ďalej len "kupujúci") v súvislosti s kúpou tovarov v predajni predávajúceho.

**2. Zodpovednosť za vady tovaru**

2.1 Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar je bez vád, má požadovanú, prípadne právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť.

2.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim alebo ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe.

2.3 Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré boli dôvodom na zníženie ceny, t.j. predávajúci nezodpovedá za vady tovaru pre ktoré poskytol kupujúcemu zľavu.

2.4 Za vadu nie je možné považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby, v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania, nesprávneho skladovania alebo nedovoleného zásahu.

2.5 Ak sa vada prejaví do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, považuje sa za vadu, ktorá existovala už pri predaji, ak to neodporuje povahe tovaru alebo ak predávajúci nepreukáže opak.

**3. Záručná doba**

3.1 Záručná doba je 24 mesiacov.

3.2 Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad o kúpe tovaru, pričom ak to povaha tovaru umožňuje doklad o kúpe môže byť použitý namiesto záručného listu.

3.3 Ak je vydaný záručný list, predávajúci ho riadne vyplní a potvrdí. Záručný list musí obsahovať: obchodné meno predávajúceho, jeho miesto podnikania, obsah, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

3.4 Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci/tovaru kupujúcim.

3.5 Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky/príslušenstva, na ktorú bola poskytnutá záruka.

3.6 Ak sa vybaví reklamácia opravou, nie je doba uplatnenia reklamácie až do doby, kedy kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, do záručnej doby započítaná.

**4. Poučenie práv zo zodpovednosti za vady**

4.1 Právo zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho.

4.2 Ak je v záručnom liste uvedený podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, môže kupujúci uplatniť právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.

4.3 Kupujúci je povinný právo zo zodpovednosti za vady uplatniť

- do 6 mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby,

inak práva zo zodpovednosti za vady zaniknú. Nesprávne účtovaný tovar je kupujúci povinný reklamovať ihneď po nákupe, t.j. ešte pred odchodom z pokladničnej zóny.

4.4 Pri reklamovaní vady je kupujúci povinný predložiť doklad o nákupe, záručný list (ak bol k predanej veci vydaný). Originálny obal výrobku kupujúci predloží, len ak je to možné.

**5. Povinnosti predávajúceho v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim**

5.1 Ak si kupujúci riadne uplatní právo zo zodpovednosti za vady, predávajúci alebo určená osoba sú povinní poučiť kupujúceho o jeho právach, ktoré sú uvedené v bode 6. tohto reklamačného poriadku. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil.

5.2 Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie, a to v nasledovných lehotách:

a) ihneď

b) do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie - v zložitých prípadoch

c) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie - v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie výrobku.

5.3 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci reklamáciu vybaví v nasledovných lehotách:

a) ihneď

b) najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie - v odôvodnených prípadoch

Predávajúci je povinný najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie vydať kupujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie. Ak sa reklamácia vybaví opravou, predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

5.4 Ak kupujúci uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru

a) predávajúci môže zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia výrobku

b) ak chce predávajúci zamietnuť reklamáciu, musí reklamovaný výrobok zaslať na odborné posúdenie. Zamietnuť reklamáciu môže predávajúci vtedy, keď sa na základe tohto odborného posúdenia preukáže, že je na zamietnutie reklamácie dôvod.

c) počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku znáša náklady za odborné posúdenie vždy predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia a bez ohľadu na osobu, ktorá posúdenie vykonala.

5.5 Ak kupujúci uplatní reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy tovaru

a) predávajúci môže zamietnuť reklamáciu aj bez odborného posúdenia výrobku

b) predávajúci je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie

c) náklady za odborné posúdenie sa uhrádzajú nasledovne:

1) ak kupujúci zašle výrobok záručnému servisu, ktorý určil výrobca, náklady hradí predávajúci vždy, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia

2) ak kupujúci zašle výrobok skúšobni alebo znalcovi, náklady hradí predávajúci len vtedy, keď sa odborným posúdením preukáže jeho zodpovednosť; vtedy musí predávajúci uznať znova uplatnenú reklamáciu kupujúcim a náklady uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie.

**6. Nároky kupujúceho v prípade riadneho uplatnenia reklamácie**

6.1 Pri odstrániteľných vadách má kupujúci nárok na:

a) bezplatné odstránenie vady - predávajúci je povinný vadu odstrániť vykonaním záručnej opravy takým spôsobom, aby vada bola bezplatne, riadne a včas odstránená tak, aby tovar nebol v dôsledku výskytu vady ani opravy nijak znehodnotený (vzhľadovo, funkciou, kvalitou);

b) výmenu vadného tovaru za tovar bez vady alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, na výmenu tejto súčasti; právo kupujúceho požadovať výmenu vadného tovaru je podmienené tým, že:

- výmena je možná

- predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo záväznosť vady;

6.2 Pri neodstrániteľných vadách má kupujúci nárok na:

a) výmenu vadného tovaru za tovar bez vád,

b) odstúpenie od zmluvy, ak kupujúci nesúhlasí s výmenou vadného tovaru

c) primeranú zľavu z ceny, ak tovar má také neodstrániteľné vady, ktoré nebránia tomu, aby sa tovar mohol používať;

6.3 Vady sa považujú za neodstrániteľné, ak:

a) vadný tovar nie je možné z technického hľadiska opraviť, a ak je preukázateľné narušenie kvalitatívnych vlastností tovaru potravinárskeho charakteru,

b) ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže tovar riadne užívať z dôvodu, že:

- po oprave sa rovnaká vada vyskytne opätovne, t.j. ak bola rovnaká vada v záručnej dobe už dvakrát odstraňovaná a vyskytne sa opätovne

- ak ide o väčší počet vád, t.j. ak sa na tovare v dobe uplatnenia nároku vyskytli aspoň tri odstrániteľné vady, pričom riadnemu užívaniu musí brániť každá z týchto vád;

c) ak reklamácia nebola vybavená najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

6.4 Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných zdokladovaných nákladov, ktoré mu vzniknú v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady za predpokladu, že právo zo zodpovednosti za vady uplatnil riadne a dôvodne, t.j. že kupujúci bol v prípade uplatnenej reklamácie úspešný, s výnimkou prípadov v bodoch 5.4 a 5.5 tohto reklamačného poriadku.
Právo na náhradu nákladov si musí kupujúci riadne, včas a dôvodne uplatniť u predávajúceho najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, do ktorej musí byť uplatnené právo zo zodpovednosti za vady, inak toto právo zanikne.

**7. Výnimky zo záruky**

Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živelnej udalosti apod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Ďalej sa záruka nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním a použitím, ktoré sú v rozpore s obvyklým zaobchádzaním. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

 a) mechanickým poškodením tovaru,

b) používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,

c) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore so všeobecnými princípmi,

d) vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.

**8. Alternatívne riešenie sporov**

8.1 Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

8.2 Orgánom alternatívneho riešenie sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia

Ústredný inšpektorát

Odbor pro medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Prievozská 32, p. p. 29

827 99 Bratislava 27

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: ars@soi.sk, adr@soi.sk

Kupujúci môže využiť na podanie návrhu na začatie mimosúdneho riešenia sporov a na získanie informácií o mimosúdnom riešení spotrebiteľských sporov (vrátane cezhraničných sporov) tiež webovú stránku <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

**9. Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.4.2012.