

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

## Článok I

### Právo na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytuje u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať pre rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
2. Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

## Článok II

### Miesto uplatnenia reklamácie

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamácie v predajni, kde tovar zakúpil u spoločnosti Roman Zachar Optika Pohoda, Nad parkom 556/5 , 955 01 Tovarníky s ohľadom na predávaný sortiment.
2. Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky spoločnosti Roman Zachar-Optika Pohoda, Nad parkom 556/5 , 955 01 Tovarníky, alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, uplatní právo na opravu u podniku určeného k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.
3. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy treba predložiť doklad o zakúpení (pokladničný blok) ak sa jedná o hotový výrobok. Ak sa jedná o zákazku (zábrus dioptrických šošoviek do dioptrického rámu) treba predložiť okrem pokladničného bloku aj pracovnú kartu na ktorej sú podrobne rozpísané špecifikácie dohodnutej zákazky. Bez pracovnej karty nemusí byť zákazka vyreklamovaná. Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa zakúpenia tovaru.

## Článok III

### Zodpovednosť predávajúceho

1. Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to , že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je určenom zodpovedajúcim množstvom, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.
2. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor sa spotrebiteľskou zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri vadách tovaru, ktoré sa prejavujú do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, platí, že tovar mal vadu už pri predaji, ak predávajúci nepreukáže opak. Predávajúci v takomto prípade zodpovedá za vadu bez toho, aby museli skúmať podmienky záručnej doby.
3. Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak:

- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám
  - spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel
  - reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru
  - sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou
4. Predávajúci nezodpovedá za vady:
- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru
  - ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním alebo po uplynutí doby životnosti tovaru
  - spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho účasť.

5. O prijatej reklamáci sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde reklamovaný tovar zakúpený, ceny, za akú bol tovar zakúpený.

6. Ak spotrebiteľ reklamuje vady tovaru, je vedúci predajne povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 30 pracovných dní. Do tejto tridsať dennej lehoty k rozhodnutiu o reklamáci sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady.

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

#### Článok IV

##### Lehoty na uplatnenie reklamácií

1. Predávajúci zodpovedá za vady nepotravinárskeho tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci spotrebiteľovi, 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 Roman Zachar – Optika Pohoda, Nad parkom 556/5, 95501 Tovarníky nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorých súčiastky veci.
2. Ak ide o použitú vec, kupujúci sa s predávajúcim môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov.
3. Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho (Roman Zachar - Optika Pohoda Nad parkom 556/ 5, 95501 Tovarníky), obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžka záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky. Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:
  - na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne výrobok ako celok)
  - aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa vada v poskytnutej záručnej dobe vyskytne – môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezvadný tovar)
4. Ak je reklamácia vybavená opravou, predlžuje sa záručná doba o dobu od uplatnenia reklamácie do dňa, kedy je spotrebiteľ povinný po skončení opravy si tovar prevziať, a to aj v prípade, že tak kupujúci neurobil. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy uplatnil toto právo, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
5. Ak je reklamácia vybavená výmenou vadného tovaru za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná doba znovu odo dňa prevzatia novej veci alebo odo dňa, keby bol zákazník povinný si vec po vybavení vyzdvihnúť.

6. Ak nie je reklamácia vadného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá, uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za vadu zaniká.
  - Zákazník sa informuje o vybavení reklamácie do 30 dní v predajni osobne alebo telefonicky na tel.č. 038/5324096
  - Ak ide o opravu alebo úpravu používanej veci po uplynutí záručnej lehoty, záručná doba je 3 mesiace. Ak opravený tovar nevydrží funkčnosť 3 mesiace, predávajúci musí tovar ešte raz opraviť alebo zákazníkovi vrátiť peniaze. Predávajúci si vyhradzuje ak posúdi, že tovar je neopraviteľný, alebo by oprava nevydržala 3 mesiace tovar ako opravu neprijat'
  - v prípade, že si zákazník ani po uplynutí tejto lehoty 30 dní vec nevyzdvihne, môže cca po pol roku (alebo aj skôr podľa odhadu a skladovacích možností príslušnej prevádzky, o čom rozhodne vedúci prevádzky) vec predať
  - v prípade, že sa vec predá (ak ide o použitú vec po oprave, je nutné predávať ju so zľavou a možno k nej vyznačiť kratšiu záručnú dobu, minimálne však 12 mesačnú, vymenené veci možno predávať ako nové, za plnú cenu a v plnej záruke), je nutné viesť evidenciu za akú cenu a kedy sa vec predala,
  - v prípade, že by sa po lehote na vyzdvihnutie objavil zákazník, ktorý by žiadal vydanie svojej veci, je nutné mu povedať, že bola táto vec predaná, pretože spoločnosť Roman Zachar-Optika Pohoda, Nad parkom 556/5, 955 01 Tovarníky nemôže nevyzdvihnuté veci dlhodobo skladovať, vedúci prevádzky môže ponúknuť spotrebiteľovi, že sa mu vyplatí časť sumy, za ktorú sa vec predala
  - poplatky za skladovanie sa vyberať nebudú

## Článok V Práva spotrebiteľa

1. Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, r iadne a včas odstránená. 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 tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Neprimeranosť nákladov posúdi v súlade s inštrukciami obdržanými v úseku obchodu a marketingu. Rovnako posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú. Pri výmene veci nie je dôležité, či táto vec už bola používaná.
2. Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez závad, má spotrebiteľ právo:
  - na výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť) alebo
  - právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu).Právo na výber možnosti má spotrebiteľ
3. ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ tovar riadne používať, má právo na:

- výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny
4. Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ i v prípade, ak:
- oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.
5. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

## Článok VI

### Reklamácia použitého a vadného tovaru

1. Pri predaji použitých alebo vadných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľne označenie, že ide o vadný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa, o akú vadu ide táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale veci. Takýto tovar musí byť vystavený osobitne a predáva sa oddelene od bezvadného tovaru.
2. Pri použitých a vadných veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

## Článok VII

### Účinnosť reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 10.07.2008

majiteľ firmy