

Reklamačný poriadok pre zákazníkov ZANZI s.r.o.

1. ÚVOD

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti ZANZI s.r.o. (predávajúci) a jej zákazníkov v oblasti reklamácií tovaru, vychádzajúc pritom z Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa. Zákazníkom sa rozumie spotrebiteľ podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právne vzťahy medzi predávajúcim a podnikateľmi.

2. ZÁRUČNÁ DOBA

ZANZI s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (podľa §619 Obč. zák.) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci počas záručnej doby. Záručná doba je 24 mesiacov (podľa §620 Obč. zák.) a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (podľa §621 Obč. zák.). Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady (tovar II. triedy) je záručná doba 12 mesiacov, ZANZI, s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (podľa §619 Obč. zák.). Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže ZANZI s.r.o. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste.

3. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Kupujúci si uplatňuje právo vyplývajúce zo zodpovednosti za vady v prevádzkárni predávajúceho (ZANZI, Areál Haniska, 04457 Haniska). Predávajúci rozhodne o reklamácii a spôsobe jej vybavenia do troch dní, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; určenie spôsobu vybavenia reklamácie a 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.

1. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (podľa §626 Obč. zák.).
2. Pri uplatnení reklamácie zamestnanec predávajúceho poučí kupujúceho o jeho právach a vystaví potvrdenie o prijatí reklamácie. Predávajúci vydá doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.

4. VŠEOBECNÉ REKLAMAČNÉ PODMIENKY

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu musia byť splnené nasledovné podmienky zo strany reklamujúceho:

1. je predložený originálny záručný list, ak bol vystavený
2. je predložený doklad o zaplatení ceny tovaru alebo faktúra
3. tovar spĺňa všetky ostatné podmienky uvedené v záručnom liste pre záručnú reklamáciu nad dobu záruky určenú zákonom (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.)

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ak:

- kupujúci si vadu alebo poškodeniu tovaru spôsobil sám
- kupujúci pred prevzatím tovaru o vade vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a bola mu poskytnutá zľava z ceny tovaru
- vady vznikli v dôsledku opotrebenia spôsobeného bežným používaním alebo nesprávnym či nadmerným používaním
- boli porušené ochranné plomby na tovare
- vady boli spôsobené neoprávneným alebo nesprávnym zásahom do tovaru
- ak sa vady tovaru reklamujú po uplynutí záručnej doby

Niektorý tovar predávaný predávajúcim je určený k odbornej montáži. Odbornou montážou sa rozumie montáž na základe oprávnenia alebo montáž firmou / osobou, ktorá má oprávnenie túto činnosť vykonávať.

5. POVINNOSTI PREDÁVAJÚCEHO VOČI REKLAMUJÚCEMU

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci (reklamujúci) právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.
2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú nepriemerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy) (podľa § 623 Obč. zák.)
4. Ak sa na výrobku opätovne vyskytla tá istá vada po oprave, alebo väčší počet väd súčasne, má zákazník počas záručnej doby tiež právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (podľa §623 Obč. zák.). Opätovný výskyt väd po oprave znamená stav, keď sa rovnaká vada vyskytne po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (podľa § 627 Obč. Zák.).
6. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
7. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
8. Inšpektorát SOI pre Košický kraj, odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa: Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, 043 79 Košice Tel.: 055/622 07 81 E-mail: ke@soi.sk

6. PRAVIDLÁ ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Upozornenie: Spotrebiteľ musí využiť všetky zákonom dané možnosti pred tým, ako sa obráti na príslušný orgán alternatívneho riešenia sporu, napr. uplatní si svoje právo v reklamačnom konaní.

Spotrebiteľ v prípade, ak dôjde k sporu s predávajúcim, po tom, čo využije všetky možnosti na vyriešenie sporu, obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporu, ktorého hodnota bude vyššia ako 20,- €.

Subjekt alternatívneho riešenia sporu ukončí spor do 90 dní odo dňa jeho začatia, pričom o predĺžení lehoty o 30 dní (aj opakovane) upovedomí navrhovateľa.

Nakupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@zzshop.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.

Osoba, ktorej bude daný spor pridelený, musí postupovať pri riešení nestranne a nezávisle. Ak by poverená osoba vedela o skutočnostiach, ktoré by mohli mať vplyv na jej nestrannosť, resp. by mohlo dôjsť ku konfliktu záujmov, je povinná o tom informovať účastníkov tohto sporu. Poverená osoba navrhne účastníkom možné alternatívy riešenia a bude sa snažiť viesť celý spor k tomu, aby sa dosiahla dohoda o vyriešení. Navrhnutá dohoda sa predloží oboj zúčastneným stranám a v určenej lehote sa môžu rozhodnúť, či s daným návrhom súhlasia alebo nie. Takto uzavretá dohoda o vyriešení sporu je pre strany sporu záväzná.

Ak by nedošlo k dohode a zároveň by bolo zistené dôvodné podozrenie, že boli porušené alebo ohrozené práva spotrebiteľa, vydá subjekt spotrebiteľovi odôvodnené stanovisko.

Spotrebiteľ má možnosť ukončiť účasť na ARS v ktoromkoľvek štádiu.

Zoznam subjektov ARS nájdete na stránke Ministerstva hospodárstva SR: www.mhsr.sk