

REKLAMAČNÝ PORIADOK

VINKOVA, s.r.o., Tehelná 13, 902 01 Pezinok, tel: 0336474350, vinkova@vinkova.sk
www.vinkova.sk, IČO: 35811391 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Bratislave
I. , oddiel : Sro, vložka č. 24033/B.

1. Úvodné ustanovenie

VINKOVA, s.r.o., Tehelná 13, 902 01 Pezinok vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií spotrebiteľov (ďalej ako „kupujúci“) v súvislosti s kúpou tovarov v predajni – VINKOVA v Pezinku a na internetovom obchode www.vinkova.sk . (ďalej ako „predávajúci“).

2. Zodpovednosť za vady tovaru

2.1. Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar je bez väd, má požadovanú, príp. 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 či dobe spotreby.

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 Predávajúci nezodpovedá za vady vína, ktoré bolo spôsobené nedodržaním teplotného a skladovacieho reťazca 10 C až 20 C, priamym slnečným žiarením, prerušením teplotného reťazca zlým alebo nevhodným skladovaním a prepravou vína.

2.6. 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 Dĺžka záručnej doby

3.1.1. Záručná doba je 24 mesiacov. Pri potravinách musí byť vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti a lehota na uplatnenie reklamácie je daná týmto dátumom. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

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

3.1.3. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, môže byť záručná doba určená dlhšia ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci. Záruku presahujúcu 24 mesiacov poskytne predávajúci kupujúcemu vyhlásením v záručnom liste, v ktorom zároveň určí podmienky a rozsah tejto záruky.

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

3.2 Začiatok plynutia záručnej doby

3.2.1. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

3.2.2. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

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

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

4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

4.1 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bol tovar kúpený, a to v jeho ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. Určenou osobou je osoba oprávnená výrobcom na vymáhanie záručných opráv.

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 — pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, najneskôr v deň nasledujúci po kúpe. 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 Prijatie reklamácie Ak 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 Určenie spôsobu vybavenia reklamácie 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 Vybavenie reklamácie 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 Podmienky vybavenia reklamácie jej zamietnutím

5.4.1. 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

5.4.2 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:

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

cb) ak kupujúci zašle výrobok skúšobní 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:

6.1.1 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 nehodnotený (vzhľadovo, funkciou, kvalitou);

6.1.2 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

závažnosť vady;

6.2 Pri neodstrániteľných vadách

6.2.1 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 a lebo

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

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

6.2.2 Pri neodstrániteľných vadách má kupujúci nárok na:

a) výmenu vadného tovaru za tovar bez väd;

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 užívať;

6.2.3 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 bode 5.4. tohto reklamačného poriadku. Právo na náhradu nákladov si musí kupujúci riadne, včas a dôvodne uplatniť v sídle VINKOVA, s.r.o. Tehelná 13, 902 01 Pezinok uvedeného v tomto reklamačnom poriadku, najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, do ktorej musí byť uplatnené právo zo zodpovednosti za vady, inak toto právo zanikne.

7. Záverečné ustanovenie Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.12.2017 , čím ruší a nahrádza reklamačný poriadok.

VINKOVA, s.r.o.