

na zabezpečenie jednotného a rýchleho postupu pri vybavovaní reklamácií tovaru zakúpeného v predajni spoločnosti

BRENO s.r.o.

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť BRENO s.r.o. (ďalej len „BRENO s.r.o.“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v každej predajni BRENO s.r.o..

Článok 2 – Zodpovednosť za vady predaného tovaru

1. BRENO s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predávaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).
2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov. BRENO s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 Občianskeho zákonníka). Ak predávajúci dopredu upozorní zákazníka na zníženú kvalitu zlacneného výrobku a zákazník ho kúpi i napriek tomu, nemá nárok neskôr vadu reklamovať.
3. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba začína plynúť od dátumu jeho prevzatia kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka). Ak je na predávanom výrobku, na jeho obale, alebo v návode k nemu pripojenému vyznačená lehota na použitie výrobku, záručná lehota sa nekončí pred uplynutím tohto termínu.
4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady tovaru až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§627 Občianskeho zákonníka).
5. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Článok 3 – Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

1. Kupujúci si uplatňuje svoje práva zo zodpovednosti za vady v ktorejkoľvek predajni BRENO s.r.o. (§18 ods. 2 Zákon o ochrane spotrebiteľa).
2. Predávajúci, vedúci predajne alebo ním poverený zamestnanec je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie.
3. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.
4. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie.

Článok 4 – Všeobecné podmienky reklamácie

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe tovaru,
- b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu (fyzicky nepoškodený, vyčistený, v pôvodnom obale, nepoškodený živelnou udalosťou a pod.),
- c) v prípade, ak si zákazník uplatňuje právo zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

Článok 5 – Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto časti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
5. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
6. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
7. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

Článok 6 – Alternatívne riešenie sporov

V prípade, ak zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní, podľa ustanovenia §12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, má zákazník právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na str. <http://www.mhsr.sk>). Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.