

ELMITA, s.r.o.

Sabinovská 60, 080 01 Prešov
tel.: +421 51 7711732
fax.: +421 51 7734922
web: www.elmita.sk
e-mail: svietidla@elmita.sk



Reklamačný poriadok

ČLÁNOK I.

Podmienky reklamácie vadného tovaru

1. Ak sa vyskytne na kúpenom tovare vada, má spotrebiteľ, kupujúci (ďalej len spotrebiteľ) právo túto vadu reklamovať.
2. Pri predaji svietidiel sa tovarom rozumie len svietidlo. Svetelné zdroje dodávané so svietidlom nie sú tovarom, a preto sa na ne záruka nevzťahuje.
3. Ak bola nová vec predaná za zníženú cenu, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorá bola cena znížená (vada musí byť vyznačená v doklade o kúpe). Zodpovedá však za jej iné vady. Zodpovedá aj za vady novej veci, predanej za cenu nižšiu ako obvyklú z dôvodu výpredaja alebo posezónneho dopredaja tovaru.
4. Za vadu nie je možné považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu.
5. V prípade, že spotrebiteľ uplatní právo zo zodpovednosti za vady tovaru, je vedúci predajne alebo ním poverený zamestnanec povinný rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácia.
6. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, môže predávajúci určiť spôsob vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
7. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania, a to odovzdaním opraveného výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, výmenou výrobku, alebo vrátením kúpnej ceny výrobku (v prípade neodstrániteľnej vady, ktorá bráni riadnemu užívaniu výrobku). Vybavením reklamácie sa rozumie aj jej odôvodnené zamietnutie.

ČLÁNOK II.

Právo spotrebiteľa na reklamáciu vadného tovaru

1. Reklamáciu uplatňuje spotrebiteľ v predajni, v ktorej tovar zakúpil bez zbytočného odkladu, a to pri prevzatí tovaru alebo v jeho záručnej dobe. Inak právo na reklamáciu zaniká.
2. Pri reklamácií musí spotrebiteľ predložiť spolu s reklamovaným tovarom pokladničný doklad, prípadne záručný list, ak tento bol na tovar vystavený. Záručný list predkladá len v prípadoch, ak je záruka dlhšia ako dva roky. Zároveň musí uviesť, akú chybu reklamuje a akú nápravu požaduje.

3. 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.

4. 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. Znovu uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

5. Predávajúci vystaví zápis - potvrdenie o reklamacii a kópiu odovzdá spotrebiteľovi.

6. Ak je v záručnom liste uvedený podnikateľ, ktorý zabezpečuje záručný alebo opravárenský servis, môže spotrebiteľ uplatniť právo na opravu u tohoto podnikateľa a tým si uplatniť právo zo zodpovednosti za vady.

7. Opravy v záručnej dobe vykonané podnikateľom, ktorý zabezpečuje záručný a opravárenský servis, musia byť vyznačené v záručnom liste a doložené montážnymi listami.

8. Reklamovaný tovar musí byť riadne vyčistený a hygienicky nezávadný.

9. Podmienkou pre uznanie reklamácie je, aby bola uplatnená v záručnej dobe. Pri tovare, na ktorý bol vydaný záručný list, musia byť dodržané podmienky v ňom uvedené, u plombovaných výrobkov nemôžu byť porušené plomby.

ČLÁNOK III.

Záručná doba

Právo zo zodpovednosti za vady je uplatnené včas, ak dôjde k prejavu vôle, ktorým spotrebiteľ uplatňuje toto právo predávajúcemu pred koncom záručnej doby:

a) u priemyselného tovaru 24 mesiacov, pokiaľ na záručnom liste, na obale tovaru alebo na pripojenom návode na použitie tovaru nie je uvedená iná záručná doba,

b) u rýchlo sa kaziacich tovarov nasledujúci deň po kúpe.

Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci spotrebiteľom.

1. Ak je na predávanom tovare, záručnom liste, na obale tovaru alebo v návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, nekončí záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

2. Ak je vydaný záručný list musí ho predajňa riadne vyplniť a potvrdiť: obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

3. Reklamáciu je spotrebiteľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po tom, čo sa vada tovaru prejavila, najneskôr však do konca záručnej doby, inak právo zo zodpovednosti za vadu tovaru zanikne.

4. Ak sa reklamácia vybaví výmenou vadného tovaru za bezvadný, plyní na nový tovar záručná doba znova od jeho prevzatia. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

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

ČLÁNOK IV.

Odstrániteľné vady

1. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady tovaru, odstránením ktorých (opravou) neutrpí vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.

2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vady bez zbytočného odkladu odstrániť.

3. Ak vec nebola ešte použitá, môže spotrebiteľ namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vadnej veci za bezvadnú alebo ak sa vada týka len súčasti veci, tak výmenu vadnej súčasti za bezvadnú.

ČLÁNOK V.

Neodstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

2. To isté právo prislúcha spotrebiteľovi v prípade, pokiaľ sa vec nedá riadne užívať pre opätovné vyskytnutie rovnakej chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb.

ČLÁNOK VI.

Nesprávne zúčtovanie tovaru

V prípade, že spotrebiteľ zistí nesprávne zúčtovanie tovaru, je povinný sťažnosť uplatniť priamo na predajni bezprostredne po zaplatení nákupu, skôr ako opustí predajňu. Nesprávne zúčtovanie tovaru sa nepovažuje za reklamáciu /reklamácia sa týka výhradne kvality tovaru/.

ČLÁNOK VII.

Vrátenie tovaru

Vrátenie tovaru je možné len pri individuálnom posúdení danej situácie a to len zámenou za iný tovar.

Pri nákupe tovaru v kamennej predajni nie je zákonom upravená lehota na vrátenie tovaru. Pokiaľ predávajúci poskytuje akúkoľvek lehotu na vrátenie tovaru, je to nad rámec zákona.

Zákonná lehota 7 pracovných dní od prevzatia tovaru, počas ktorej spotrebiteľ má právo bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy na kúpu tovaru alebo poskytnutie služby, platí výhradne v prípade kúpy tovaru alebo služby **podomovým alebo zásielkovým spôsobom predaja**, napr. na **prezentačnej akcii, cez katalóg, internet a pod.**

Uvedené rieši § 12 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení.


ČLÁNOK VIII.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na predaj použitého alebo partiového tovaru.
2. Reklamačný poriadok musí byť umiestnený na viditeľnom a pre spotrebiteľa prístupnom mieste.

V Prešove 3. 5. 2011

ELMITA, s.r.o.
Samuel Mitaľ – konateľ

 **ELMITA, s.r.o.**
svietidla
Sabinovská 60
080 01 P R E Š O V
Tel. 051/7711 732; Tel./Fax: 051/7734 922
IČO 44819366 IČ DPH SK2022837168