



REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 V zmysle ustanovenia § 18 zákona č. 250 / 2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) vydáva JAVORINA, výrobné družstvo, Továrenská 29, 059 01 Spišská Belá, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Dr, Vložka číslo: 224/P, IČO: 00 168 599, DIČ: 2020515552, IČ-DPH: SK2020515552 nasledovný Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2 Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „predávajúci“ rozumie sa tým **JAVORINA, výrobné družstvo, Továrenská 29, 059 01 Spišská Belá** a ak sa v texte vyskytuje označenie „spotrebiteľ“ alebo „kupujúci“ rozumie sa ním spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v Zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil od predávajúceho určitý výrobok.
- 1.3 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.
- 1.4 Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.
- 1.5 Tento Reklamačný poriadok informuje o právach spotrebiteľa upravených kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka.

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

- 2.1 Predávajúci zodpovedá za to, že výrobok má dohodnutú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám. Ak to povaha výrobku pripúšťa, má kupujúci právo, aby sa výrobok pred ním prekontroloval alebo aby sa mu jeho činnosť predviedla.
- 2.2 **Opotrebovanie** charakteristické pre daný materiál alebo použitie **sa nepovažuje za vadu**.
- 2.3 Ak treba, aby sa pri užívaní výrobku zachovali osobitné pravidlá, najmä ak sa užívanie riadi návodom alebo je upravené technickou normou, je predávajúci povinný kupujúceho s nimi oboznámiť, ibaže ide o pravidlá všeobecne známe. Ak predávajúci nesplní túto povinnosť, je povinný nahradiť kupujúcemu škodu, ktorá z toho vznikla. Splniť túto povinnosť je možné rôznym spôsobom. Môže sa tak stať ústnym vysvetlením, odovzdaním písomného návodu na používanie, oboma súčasne a pod. Príčom záleží od konkrétnych okolností prípadu, či postačí upozornenie kupujúceho na pripojený písomný návod, alebo či je potrebné ešte ďalšie oboznámenie. Osobitné pravidlá užívania výrobku sa týkajú najmä samotnej funkcie predaného výrobku, údržby, skladovania, a pod. Inštruktážnu povinnosť nemá predávajúci iba vtedy, ak ide o pravidlá všeobecne známe. Za všeobecne známe pravidlá možno považovať aj pravidlá obsiahnuté vo všeobecne záväzných právnych predpisoch.
- 2.4 Výrobok, ktorý má vady, ktoré nebránia, aby sa mohol užívať na určený účel, musí sa predávať len za nižšie ceny, než je obvyklá cena bezvadného výrobku; kupujúceho treba upozorniť, že výrobok má vadu a o akú vadu ide, ak to nie je zrejme už z povahy predaja. Vadný môže byť výrobok nový, ale aj použitý; pri použití výrobku vadou sa rozumie aj jeho opotrebenie. Pri predaji použitého alebo upravovaného výrobku, výrobku s vadou alebo výrobku, ktorého úžitkové vlastnosti sú inak obmedzené, musí predávajúci na tieto skutočnosti spotrebiteľa vopred zreteľne upozorniť. Takýto výrobok sa musí predávať oddelene.

- 2.5 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný výrobok pri prevzatí kupujúcim. Pri použitom výrobku nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri výrobku predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena, ak predávajúci splní všetky povinnosti vyplývajúce z predaja vadného výrobku (uvedené v bode 2.4). Za iné vady tohto výrobku však zodpovedá. V plnom rozsahu zodpovedá aj za vady nového výrobku predaného za cenu nižšiu ako obvyklú z dôvodu výpredaja.
- 2.6 Ak nejde o výrobok, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý výrobok, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí výrobku v záručnej dobe (záruka).

3. ZÁRUČNÁ DOBA

- 3.1 Práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.2 **Záručná doba je 24 mesiacov.** Záruku vo väčšom rozsahu, môže predávajúci poskytnúť kupujúcemu aj na základe ich dohody, prípadne i jednostranným vyhlásením v záručnom liste a tiež v reklame. Záručná doba, zákonná, dohodnutá alebo poskytnutá vyhlásením v záručnom liste, začne plynúť zásadne od prevzatia výrobku kupujúcim. Ak však má kúpený výrobok uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia výrobku do prevádzky za predpokladu, že kupujúci objednal uvedenie výrobku do prevádzky najneskôr do troch týždňov od jej prevzatia a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Ak kupujúci tieto podmienky nespĺnil, plynie mu záručná doba odo dňa prevzatia výrobku.
- 3.3 Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, musia sa uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú.
- 3.4 Ak ide o použitý výrobok, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitého výrobku kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodli podľa 3.2 .
- 3.5 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
- 3.6 Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového výrobku. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

4. UPLATNENIE ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIA)

- 4.1 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú **bezodkladne v záručnej dobe u predávajúceho - Javorina, v. d., Továrenská 29, 059 01 Spišská Belá, a ak je to možné,** vzhľadom na charakter výrobku, **odovzdať reklamovaný výrobok** pracovníkovi poverenému vybavovať reklamácie. **Ak povaha výrobku neumožňuje doručiť výrobok predávajúcemu** alebo do servisného strediska, **požadovať odstránenie vady na mieste alebo dohodnúť spôsob prepravy výrobku.** Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením reklamácie (§ 598 OZ).
- 4.2 **Spotrebiteľ nemá ďalej používať výrobok, na ktorom zistil vadu.**
- 4.3 Pri uplatnení reklamácie je potrebné predložiť **doklad o kúpe a/alebo záručný list** v prípade, že bol vydaný.
- 4.4 Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný **poučiť spotrebiteľa o jeho právach** podľa § 622 a § 623 OZ (oprava, výmena, zľava, vrátenie peňazí).

- 4.5 Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný **určiť spôsob vybavenia reklamácie** v závislosti od charakteru vady ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, **najneskôr do 30 dní** od uplatnenia reklamácie.
- 4.6 Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní**. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 4.7 **Vybavením reklamácie** je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 4.8 Odôvodneným zamietnutím reklamácie uplatnenej **počas prvých 12 mesiacov od kúpy** je zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia, t.j. bez odborného posudku nemôže predávajúci reklamáciu zamietnuť.
- 4.9 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 spotrebiteľom 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. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. 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.
- 4.10 **Odborným posúdením** je vyjadrenie súdneho znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
- 4.11 Predávajúci je povinný **pri uplatnení reklamácie** vydať spotrebiteľovi **potvrdenie**. Ak je reklámia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 4.12 Predávajúci je povinný **o vybavení reklamácie vydať písomný doklad** najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.13 **Spotrebiteľ je povinný prevziať si výrobok** po reklámii **v dohodnutej lehote, najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava mala vykonať**.

5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 5.1 **Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť**, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. **Ak je právo na odstránenie vady výrobku uplatnené dôvodne**, predávajúci je povinný **odstrániť vadu** bez zbytočného odkladu **najneskôr do 30 dní**. Ak predávajúci neodstráni vadu v tejto lehote, stane sa vada subjektívne neodstrániteľná; kupujúci môže v takom prípade uplatniť i také právo zo zodpovednosti za vady, aké mu patria pri objektívne neodstrániteľných vadách, t. j. právo na výmenu výrobku, na odstúpenie od zmluvy, prípadne právo na zľavu z kúpnej ceny.

- 5.2 Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu výrobku, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu súčasti, ak tým **predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady** vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady.
- 5.3 **Ak kupujúci uplatní právo na odstránenie vady**, predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný výrobok za bezvadný. Toto **oprávnenie vybrať si medzi opravou a výmenou patrí výlučne predávajúcemu**.
- 5.4 **Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť** a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok mohol riadne užívať ako výrobok bez vady, **má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od zmluvy odstúpiť**. Len čo si však kupujúci zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť, ibaže sa stane ním zvolené právo na výmenu výrobku nemožným, napr. z dôvodu, že predávajúci už nemá taký výrobok, ktorý by sa svojou výrobnou značkou, typom, prevedením a ďalšími vlastnosťami zhodoval s pôvodne odovzdaným výrobkom. Právo na výmenu alebo na odstúpenie od zmluvy prislúchajú kupujúcemu aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd výrobok riadne užívať. O „opätovné vyskytnutie sa vady po oprave“ možno hovoriť, keď sa rovnaká vada aká bola v záručnej dobe najmenej dvakrát odstraňovaná vyskytne opätovne. O rovnakú vadu však nejde, keď sa po predchádzajúcej oprave objaví iná vada, ktorá nebola ešte reklamovaná. O väčší počet väd pôjde v prípade, keď výrobok má súčasne najmenej tri odstrániteľné vady, pričom každá z týchto väd bráni v riadnom užívaní výrobku.
- 5.5 **Ak ide o iné neodstrániteľné vady**, ktoré nebránia tomu aby sa výrobok mohol riadne užívať ako výrobok bez vady má kupujúci **právo len na primeranú zľavu z ceny výrobku**. Výška zľavy by mala vyjadrovať zníženie hodnoty predaného výrobku; zároveň by sa však malo prihliadať na to, ako sa prejavuje vada pri užívaní výrobku, či zhoršuje jeho vzhľad a pod.
- 5.6 Ak **výrobok predávaný za nižšiu cenu alebo použitý výrobok** má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu výrobku právo na primeranú zľavu.

Spišská Belá, 14.2.2009

Ing. Leo Čellár
predseda predstavenstva
JAVORINA, výrobné družstvo