

Reklamačný poriadok pre zákazníkov Rybárskych potrieb Ing. Peter Bezecný – NAHOĎ Hornomajerská 3046/10, 926 01 Sered'

Prevádzka Andreja Hlinku 3044/14, 926 01 Sered'
IČO: 47 949 848, DIČ: 107 339 8106, IČ DPH: SK1073398106

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť Ing. Peter Bezecný – NAHOĎ (ďalej len „NAHOĎ“ 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 a o vykonávaní záručných opráv, ďalej Storno objednávky a Odstúpenie od zmluvy.

1.2. 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 Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníčkovi na prevádzke NAHOĎ

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. NAHOĎ zodpovedá za vady, ktoré má predaný 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).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, NAHOĎ však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 Občianskeho zákonníka).

2.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu NAHOĎ môže poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka).

2.6. 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 tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).

2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.8. Ak NAHOĎ pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto NAHOĎ nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však NAHOĎ o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré NAHOĎ zákazníka neupozornila, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť NAHOĎ všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho NAHOĎ (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste.

3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzke NAHOĎ.

3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec (t.j. reklamátor NAHOĎ) alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). NAHOĎ je povinná, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Túto povinnosť má aj záručný servis (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.5. 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 písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v NAHOĎ,

b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),

c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

5.1. 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).

5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4. 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).

5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet vád vec riadne užívať. Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.7. 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).

5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

5.9. 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.

6. USKLADNENIE VYBAVENÝCH REKLAMÁCIÍ

§ 656

(1) Objednávateľ je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava alebo úprava mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za USKLADNENIE predmetnej reklamácie (2,00 €/ deň s DPH).

(2) Ak si objednávateľ nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má zhotoviteľ právo vec predat'. Ak zhotoviteľ pozná adresu objednávateľa a ak ide o vec väčšej hodnoty, je zhotoviteľ povinný o zamýšľanom predaji objednávateľa vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci.

(3) Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vypláti zhotoviteľ objednávateľovi výťažok predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok predaja musí objednávateľ uplatniť u zhotoviteľa.

7. STORNO OBJEDNÁVKY

7.1 Storno objednávky zo strany kupujúceho. Objednávku môže kupujúci stornovať telefonicky na +421 948 610 250, prípadne emailom info@nahod.sk až do chvíle, pokým Vás neinformujeme prostredníctvom SMS/mailom o odoslaní Vašej objednávky na Vami uvedenú dodaciu adresu. V písomnej forme musí storno obsahovať číslo objednávky. Toto číslo je uvedené v automatickej odpovedi, ktorú dostanete na váš kontaktný e-mail po úspešnom vytvorení objednávky.

7.2 Storno objednávky zo strany predávajúceho. Predávajúci má právo nepotvrdiť objednávku, alebo od objednávky odstúpiť, pozri "Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzatvorenej pomocou komunikácie na diaľku". Predávajúci si vyhradzuje právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy pri opakovanom neprevzatí zásielky zo strany kupujúceho. Pred odstúpením je predávajúci vždy povinný informovať zákazníka o tejto skutočnosti.

8. Odstúpenie od kúpnej zmluvy uzatvorenej pomocou komunikácie na diaľku

8.1 Kupujúci má v súlade s platnými zákonmi právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu v lehote do 14 dní od dátumu prevzatia. V tejto lehote musí kupujúci odoslať odstúpenie od zmluvy predávajúcemu. Kupujúci následne vráti tovar predávajúcemu bez zbytočného odkladu na vlastné náklady.

8.2 Predávajúci vráti kupujúcemu peniaze v lehote 14 dní od odstúpenia kupujúceho od zmluvy, najskôr ale v okamihu prevzatia vráteného tovaru predávajúcim, alebo ak kupujúci preukáže, že vrátený tovar odoslal predávajúcemu. Kupujúci má okrem kúpnej ceny tovaru právo na vrátenie nákladov súvisiacich s dopravou tovaru, ktorú predávajúcemu uhradil, najviac však vo výške ceny najlacnejšej ponúkanej dopravy predávajúceho.

8.3 Odstúpenie od kúpnej zmluvy môže kupujúci zaslať poštou na adresu Rybárske potreby NAHOĎ, Andreja Hlinku 3044/14, 92601 Sereď alebo e-mailom na info@nahod.sk.

8.4 Kupujúci môže využiť formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ktorý je prílohou mailu o potvrdení alebo odoslaní objednávky.

8.5 Odstúpenie od kúpnej zmluvy môže byť zamietnuté ak:

- Kupujúci neodošle tovar späť pred uplynutím 14 dní odo dňa, keď nám oznámil, že odstupuje od tejto zmluvy
- Sa jedná o dodávku audio a video nahrávok a počítačových programov, kde Kupujúci porušil ich originálny obal
- Tovar bol dodaný v uzavretom obale, a Kupujúcim bolo po dodaní z obalu vyňať a z hygienických dôvodov ich nemožno vrátiť
- Bol tovar upravený podľa prania Kupujúceho
- Tovar podlieha skaze
- Je kupujúcim podnikateľom alebo právnickou osobou
- Nárok na úhradu škody spôsobenej na tovare je predávajúci oprávnený jednostranne započítať proti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.

Ing. Peter Bezecný
Ing. Peter Bezecný – NAHOĎ

V Sereďi, 15.02.2017