

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Znenie reklamačného poriadku je účinné od 01.09.2018.

VEREX ŽILINA, A.S., M. RÁZUSA Č. 13A, 010 01 ŽILINA

Prevádzka: M. Rázusa č.13A, 010 01 Žilina

ČLÁNOK I.

Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Tento reklamačný poriadok nadväzuje a dopĺňa Všeobecné obchodné podmienky a popisuje spoluprácu medzi predávajúcim a kupujúcim s ohľadom na prípadné chyby tovaru, ich uplatnenie a nároky, ktoré z nich plynú.
2. Predávajúci je obchodná spoločnosť VEREX ŽILINA, a.s. so sídlom M. Rázusa č. 13A, 010 01 Žilina, Slovenská republika, IČO: 36 405 957, DIČ: 2020107309, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, oddiel: Sa, vložka číslo: 10350/L.
3. Kupujúcim je každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá objednala a prevzala tovar a uhradila kúpnu cenu.
4. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pre potreby tohto reklamačného poriadku sa tiež uvádza, že spotrebiteľom je fyzická osoba – nepodnikateľ. Novelizáciou zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, účinnou k 01.05.2014, boli z definície spotrebiteľa vylúčené právnické osoby, ktoré nakupujú výrobky alebo používajú služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľom nie je firemný zákazník, teda zákazník, ktorý tovar nakupuje na firmu (uvádza pri objednávke IČO, DIČ alebo IČ DPH). Firemní zákazníci nemajú takisto nárok na vrátenie tovaru bez udania dôvodu ani odstúpenie od zmluvy. Vzťah medzi takýmto kupujúcim a predávajúcim sa totiž neriadi Občianskym zákonníkom, ale Obchodným zákonníkom. Spotrebiteľom nie sú ani fyzické osoby, ktoré nakupujú tovar pre výkon svojho povolania.
5. Predávajúci odporúča kupujúcemu oboznámiť sa s reklamačným poriadkom a všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Objednaním tovaru od predávajúceho potvrdzuje oboznámenie sa s obsahom uvedeného reklamačného poriadku a všeobecných obchodných podmienok.
6. Tovarom alebo výrobkom sa rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku kupujúcemu alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju kupujúci použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne.

ČLÁNOK II.

Miesto uplatnenia reklamácie

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu v ktorejkoľvek predajni prevádzky spoločnosti VEREX ŽILINA, a.s. s ohľadom na predávaný sortiment.
2. Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste prevádzky spoločnosti VEREX ŽILINA, a.s. alebo v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny, uplatní právo na opravu u podniku určeného k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky.
3. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za chyby (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok, faktúra). Predloženie dokladu o zakúpení na účely reklamácie postačuje aj v prípade, že bol vydaný záručný list, ale kupujúci ho stratil.

ČLÁNOK III.

Právo kupujúceho na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru chyba, má kupujúci právo chybu reklamovať. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
2. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návodu na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

ČLÁNOK IV.

Práva spotrebiteľa

1. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 Občianskeho zákonníka).
2. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa chyba týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby (§ 622 Občianskeho zákonníka).
3. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez chyby, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (§ 623 Občianskeho zákonníka).
4. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb tovar riadne užívať (§ 623 Občianskeho zákonníka).
5. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
6. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitý tovar má chybu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má spotrebiteľ namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu. Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru (§ 624 Občianskeho zákonníka).
7. Ak má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na spotrebiteľovi, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
8. Súčinnosť kupujúceho: Spotrebiteľ je povinný poskytnúť predávajúcemu, resp. autorizovanému servisu, bezodkladne akúkoľvek súčinnosť k overeniu existencie reklamovanej chyby a k jej odstráneniu (vrátane zodpovedajúceho potrebného výskúšania alebo demontáže tovaru).

ČLÁNOK V.

Reklamácia v prípade firemného zákazníka

1. V prípade reklamácie firemným zákazníkom (nie spotrebiteľom), neplatia pre neho uvedené povinnosti a práva na reklamáciu pre spotrebiteľa. Takýto vzťah sa neriadi Zákonom na

ochranu spotrebiteľa ani Občianskym zákonníkom, ale Obchodným zákonníkom (podľa ustanovení § 411-441 Obchodného zákonníka).

2. V prípade oprávnenej záručnej reklamácie bude tovar opravený, prípadne bezplatne vymenený alebo poskytnutá zľava z ceny, pričom spôsob vybavenia reklamácie určí predávajúci. Rozmery a dizajn náhradného tovaru sa od pôvodného tovaru môžu líšiť. Predávajúci nenahrádza náklady spojené s demontážou či opätovnou inštaláciou, cestovné náklady, mzdové náklady na opravu alebo výmenu tovaru či obdobné náklady.

ČLÁNOK VI.

Zodpovednosť predávajúceho

1. O prijatej reklámii sa musí kupujúcemu vystaviť doklad s uvedením kontaktných údajov predávajúceho a kupujúceho, čísla reklamácie, dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar a v akom množstve je reklamovaný, číslo dokladu, ktorým bol tovar zakúpený a samotný popis chyby.
2. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi.
 - Predávajúci informuje ešte pred kúpou o zodpovednosti predávajúceho za chyby tovaru (podľa § 622 – 624 Občianskeho zákonníka), o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácie, sťažnosti a podnetov, o tom kde môže uplatniť reklamáciu, najmä v prípade, ak je miesto pre vybavenie reklamácie odlišné od sídla vášho podnikania alebo sídla prevádzkarne a o vykonávaní záručných opráv (autorizované servisy a pod.).
3. Pri predaji tovaru spotrebiteľovi predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaný tovar má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre tovar takého druhu obvyklé, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití tovaru uvádza, alebo pre ktorý predávajúci pri použití tovaru uvádza, alebo pre ktorý sa tovar obvykle používa.
4. Ustanovenie žiadneho zákona neukladá povinnosť predávajúcemu poskytnúť náhradný tovar spotrebiteľovi počas doby vybavenia reklamácie.
5. Predávajúci informuje kupujúceho o orgáne dozoru, ktorým je: Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neskúma opodstatnenosť reklamácií, ale len to, či boli splnené všetky zákonné podmienky vzťahujúce sa na reklamáciu, vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Ďalšími orgánmi dozoru, v závislosti od tovaru alebo služieb, môžu byť aj:
 - Štátna veterinárna a potravinová správa
 - Regionálny úrad verejného zdravotníctva
6. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný tovar za bezchybný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
7. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach ako je uvedené vyššie.

8. Určenie spôsobu vybavenia reklamácie: Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv spotrebiteľ uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa):
 - a. ihneď,
 - b. v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
 - c. v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
9. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za chyby, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Pri chybách tovaru, ktoré sa prejavia do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim platí, že tovar mal chybu už pri predaji, ak predávajúci nepreukáže opak. Predávajúci v takom prípade zodpovedá za chybu bez toho, aby sa museli skúmať podmienky záručnej doby.
10. Ak nie je spotrebiteľ spokojný s vybavením reklamácie, privolá zamestnanec, ktorý reklamáciu vybavoval, príslušného vedúceho, ktorý znovu celú situáciu posúdi a nájde prijateľné riešenie.

ČLÁNOK VII.

Záručné podmienky a záručná doba

2. Záručná doba pre spotrebiteľov: Pri všetkých tovaroch kupovaných na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne 24 mesiacov, ak právne predpisy SR neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom. Predávajúci môže zákonnú dobu predĺžiť. Dĺžka predĺženej záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Pokiaľ v záručnom liste nie je vyznačená iná záručná doba, platí lehota 24 mesiacov. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty. V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Z.z. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. (Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.).
3. Záručná doba na použitý tovar: Ak ide o použitý tovar, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. U tovarov predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, kvôli ktorým bola nižšia cena dohodnutá.
4. Záručná doba pre firemných zákazníkov: Pri všetkých tovaroch kupovaných firemnými zákazníkmi, na základe obchodného vzťahu, (v zmysle Obchodného zákonníka) je záručná doba označovaná ako „záruka za akosť“ stanovená predávajúcim na 12 mesiacov (slovom: dvanásť mesiacov). Práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktorú platí záručná doba, zaniknú, ak nebudú uplatnené v záručnej dobe.
5. Záručné podmienky: Predávajúci zodpovedá za to, že tovar má pri predaji stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Tovar musí byť bez chýb a musí zodpovedať platným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
6. Záručná doba počas vybavovania reklamácie: Záručná doba neplynie počas doby vybavovania reklamácie. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola

reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

7. Záruka na vymenený tovar: Odo dňa prevzatia nového tovaru platí nová záručná doba.
8. Výnimky zo záruky:
 - a. záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté nesprávnym použitím tovaru alebo z dôvodu vyššej moci, živeľnej udalosti a pod. ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté,
 - b. záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou,
 - c. záruka sa nevzťahuje na reklamácie, ktoré odporujú povahe tovaru, hlavne uplynutie doby trvanlivosti tovaru,
 - d. záruka sa nevzťahuje na tovar s porušenou ochrannou plombou,
 - e. záruka sa tiež nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:
 - mechanickým poškodením tovaru,
 - používaním tovaru v neodpovedajúcich podmienkach,
 - tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi,
 - vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov.
 - f. nie je tiež možné reklamovať tovar z rovnakého dôvodu, pre ktorý bola znížená jeho cena.
9. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na kupujúcom, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné chyby. Ak kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je kupujúci povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar.

ČLÁNOK VIII.

Lehoty na uplatnenie reklamácií

1. V súlade s ustanovením § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu do 30 kalendárnych dní, bez ohľadu na to, akým spôsobom spotrebiteľ tovar kúpil.
2. Za vybavenie reklamácie sa považuje: Podľa § 2 písm. m) Zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Podľa § 122 ods. 1 Občianskeho zákonníka lehota určená podľa dní začína sa dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
3. Reklamácia do 12 mesiacov od kúpy: Ak spotrebiteľ reklamáciu tovaru 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. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného

posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie (§ 18, odsek 6 Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 250/2007).

4. Reklamácia po 12 mesiacoch od kúpy: Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch a predávajúci ju zamietol, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (súdny znalec, autorizovaná osoba, určená osoba). Ak bude odborný posudok v prospech spotrebiteľa, môže reklamáciu uplatniť znova; znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Náklady odborného posúdenia ako aj všetky ostatné súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky ďalšie súvisiace náklady (§ 18, odsek 7 Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 250/2007).
5. Náklady na odborné posúdenie: Ak spotrebiteľ zašle tovar na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša vždy predávajúci, teda počas celej dĺžky záručnej doby bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak je však tovar zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi iba v prípade, ak odborné posúdenie preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu, a to v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie.
6. Odborné posúdenie musí obsahovať:
 - a. identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b. presnú identifikáciu posudzovaného tovaru (napríklad sériové či výrobné číslo),
 - c. popis stavu tovaru,
 - d. výsledok posúdenia,
 - e. dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
7. Odborné posúdenie môže vykonať len:
 - a. znalec podľa zákona č. 382/2004 Z.z. Zákon o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch,
 - b. autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba – podľa § 11 ods. 1, § 2 ods. 1 písm. f) a § 22 ods. 4 zákona č. 264/1999 a § 15 zákona č. 90/1998 Z.z.,
 - c. autorizovaný servis (oprávnená osoba výrobcom na vykonávanie záručných opráv).
8. Predávajúci bude vydávať záručné listy v prípade dlhších záručných dôb než 24 mesiacov poskytovaných na vlastné výrobky a pri predávaných tovaroch, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ.
9. Záručný list obsahuje obchodné meno a sídlo predávajúceho, obsah záruky, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby, údaje potrebné na uplatnenie reklamácie. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky. Obsah, rozsah a podmienky záruky znamená:
 - a. na ktoré vlastnosti tovaru sa poskytuje dlhšia záručná doba (môžu to byť len niektoré vybrané vlastnosti, nemusí to byť nevyhnutne tovar ako celok),
 - b. aké plnenie poskytne predávajúci (ak sa chyba v poskytnutej záručnej dobe vyskytne – môže sa dohodnúť napr. vždy na vrátení zaplatenej kúpnej ceny alebo na výmene za bezchybný tovar),
 - c. aké doklady musí kupujúci pri uplatnení práv z takto poskytnutej záruky predložiť, príp. aké iné podmienky musí splniť, napr. vrátenie s pôvodným obalom atď., aby sa mohol domáhať svojich práv pri poskytnutej záruke.

10. Ak nie je reklamácia chybného tovaru, za ktorú predávajúci zodpovedá uplatnená v záručnej dobe, právo zo zodpovednosti za chybu zaniká.
11. V prípade, že si spotrebiteľ nevyzdvihol tovar po vybavení reklamácie (maximálne po 30 dňoch od prijatia reklamácie) hoci sa mu vybavenie reklamácie riadne oznámilo s výzvou na vyzdvihnutie tovaru, predávajúci postupuje nasledovne:
 - a. po uplynutí lehoty na vyzdvihnutie reklamácie, ktorá sa spotrebiteľovi určila v predošlej výzve alebo po uplynutí primeranej lehoty, zašle predajca spotrebiteľovi druhú výzvu, aby si tovar na príslušnej prevádzke vyzdvihol a určí sa mu na to primeraná lehota (napr. 1 mesiac od doručenia),
 - b. v prípade, že si spotrebiteľ ani po uplynutí tejto lehoty tovar nevyzdvihne, môže cca po pol roku (alebo aj skôr podľa odhadu a skladovacích možností príslušnej prevádzky, o čom rozhodne vedúci prevádzky) tovar prediť,
 - c. v prípade, že sa tovar predá (ak ide o použitý tovar po oprave, je nutné predávať ho so zľavou a možno k nemu vyznačiť kratšiu záručnú dobu, minimálne však 12-mesačnú; vymenené tovary možno predávať ako nové za plnú cenu aj v plnej záruke), je nutné viesť evidenciu za akú cenu a kedy sa tovar predal,
 - d. poplatky za skladovanie sa vyberať nebudú.

ČLÁNOK IX.

Reklamácie použitého a chybného tovaru

1. Pri predaji použitých alebo chybných vecí musí predávajúci zabezpečiť zreteľné označenie, že ide o chybný alebo použitý tovar. Predávajúci má povinnosť upozorniť spotrebiteľa o akú chybu ide – táto informácia musí byť uvedená na cenovke a obale veci. Takýto tovar musí byť vystavený osobitne predáva sa oddelene od bezchybného tovaru. Tovar musí byť predávaný za nižšiu cenu, než za akú sa predáva rovnaký, ale bezchybný tovar.
2. Pri použitých a chybných veciach nezodpovedá predávajúci za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšie ceny nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

ČLÁNOK X.

Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (ďalej len „žiadost' o nápravu“). Ak predávajúci na žiadost' o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa je odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu s predávajúcim (ďalej len „návrh“) v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z.z.“), a to príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je v danom prípade Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, ktorý je

zverejnený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR (www.mhsr.sk), alebo prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke www.ec.europa.eu/consumers/odr/. Ak sú na alternatívne riešenia sporu príslušné viaceré subjekty ARS, spotrebiteľ má právo voľby, ktorému z nich návrh podá. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd nie je podaním návrhu dotknutá. Všetky ďalšie informácie ohľadne alternatívneho riešenia sporov medzi predávajúcim a spotrebiteľom vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo súvisiacich s kúpnu zmluvou sú uvedené na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z.z..

2. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

ČLÁNOK XI.

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a/alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia.