

**Hriňovská energetická, s.r.o., Partizánska cesta 1465, 962 05 Hriňová**

**HYPERMARKET KOTLA Hriňová**

IČO: 36 038 822 IČ DPH: SK2020072362 , Okresný súd B. Bystrica, Sro. Vložka 6177/S,

Kontakt: 045/5321142, 0911 246 712, e-mail: [kotla@intechenergo.sk](mailto:kotla@intechenergo.sk)

Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov - č. 250/2007 Z.z.

## **Reklamačný poriadok**

### **§ 18**

(1) Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

(2) Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

(3) V prevádzkarni a u určenej osoby podľa odseku 2 musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Pri skupinových zájazdoch musí predávajúci zabezpečiť v mieste zájazdu nepretržitú prítomnosť poverenej osoby oprávnenej vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu.

(4) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) *ihneď (m- vybavením reklamácie 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)* v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

(5) Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď

a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

(6) 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.

(7) 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. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

(8) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia 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.

(9) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

(10) Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

(11) Povinnosti uvedené v odsekoch 4 až 9 sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijatú určenou osobou alebo osobou splnomocnenou predávajúcim na prijatie reklamácie vybaviť predávajúci. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.

(12) Ustanovenia uvedené v odsekoch 4 až 10 sa použijú na vybavenie reklamácií, ak osobitný predpis neustanovuje inak.

(13) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

## **Právo na uplatnenie reklamácie**

Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má spotrebiteľ právo vadu reklamovať. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi. Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a ďalej nesmie porušiť plomby, ak je tovar zaplombovaný.

## **Miesto uplatnenia reklamácie**

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v prevádzke predávajúceho s ohľadom na predávaný sortiment. Ak je v záručnom liste uvedený podnik určený k vykonaniu opravy, ktorý je v mieste pre spotrebiteľa bližšom a spotrebiteľ nemieni od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy odstúpiť, uplatní právo na opravu v podniku určenom k vykonaniu opravy. Tým uplatnil právo zo záruky. Na uplatnenie reklamácie vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok). Ak je v záručnom liste vyznačená dlhšia záručná doba ako 24 mesiacov, je potrebný aj záručný list.

## **Zodpovednosť predávajúceho**

Predávajúci zodpovedá za to, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované a predávajúcim a výrobcom popisované. Ak tovar pri prevzatí spotrebiteľom má vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou.

Predávajúci nezodpovedá za rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, ak

- spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám
- spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel
- reklamácia spotrebiteľa odporuje povahe tovaru, hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru
- sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou

Predávajúci nezodpovedá za vady:

- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru
- ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru jeho nesprávnym, či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru
- spojené s porušením ochrannej plomby na tovare
- spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť

## **Lehoty na uplatnenie reklamácie**

Ak výrobca (dodávateľ predávajúceho) poskytuje na svoje výrobky dlhšiu záručnú lehotu ako 24 mesiacov, predávajúci nesmie túto dobu skrátiť, aj keď sa to týka len niektorej súčiastky veci. Ak ide o použitú vec, kupujúci sa s predávajúcim môžu dohodnúť na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov. Predávajúci nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadala spotrebiteľ. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe tovaru. Predávajúci bude vydávať záručné listy pri dlhších záručných dobách než 24 mesiacov, kde záručný list k výrobku pribalil dodávateľ (výrobca).

Mgr. Ivan Ďudák

konateľ spoločnosti Hriňovská energetická, s.r.o. Hriňová

V Hriňovej dňa 30. októbra 2013

