

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na zabezpečenie jednotného, včasného a riadneho vybavovania reklamácií chýb spotrebného tovaru zakúpeného v predajniach spotrebných družstiev a na ochranu záujmu občanov vo vnútornom obchode vydáva **COOP Jednota Trnava, SD**, nový reklamačný poriadok podľa povinnosti uvedenej v zákone č.397/2008, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 250/2007 Z. z. – o ochrane spotrebiteľa a v súvislosti so zákonom č.391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamáciu môže spotrebiteľ uplatniť 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.

Nákup preukazuje príslušným predajným dokladom, a ak bol na tovar vystavený záručný list, tak aj záručným listom. Ak je v záručnom liste uvedená opravovňa poverená vykonávaním opráv, môže si spotrebiteľ uplatniť právo na opravu v tejto opravovni.

Právo občanov na reklamáciu chybného tovaru

Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare chyba, má občan právo túto chybu reklamovať.

O uplatnenej reklamácií spíše predávajúci / alebo iná povinná osoba / **reklamačný list**.

Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu **ihneď**, v zložitých prípadoch najneskôr do **troch pracovných dní** od jej uplatnenia, v odôvodnených prípadoch, ak si to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, alebo služby, najneskôr **do 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť, alebo právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

- Predávajúci je povinný:**
- ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie
 - pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie
 - o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie
 - viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nahliadnutiu.

Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje:

- poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie
- dátum uplatnenia reklamácie
- dátum a spôsob vybavenia reklamácie

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých dvanástich 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.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy,

a predávajúci ju zamietol, musí osoba, ktorá reklamáciu vybavila, uviesť v doklade o vybavení – komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Ak spotrebiteľ pošle reklamovaný výrobok znalcovi, alebo skúšobni, všetky výdavky zaplatí vtedy, ak sa zistí, že kaz spôsobil sám, v opačnom prípade je predávajúci povinný uhradiť spotrebiteľovi všetky výdavky na odborné posúdenie do 14 dní.

Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť!

Spotrebiteľ môže po 12. mesiacoch uplatnenia reklamácie zaslať výrobok na odborné posúdenie /vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou, alebo akreditovanou osobou/.

Podmienkou pre uznanie reklamácie je, aby bola uplatnená v záručnej dobe, a aby boli dodržané podmienky uvedené v záručnom liste a u plombovaných výrobkov neboli porušené plomby.

Záručná doba:

a) priemyselného tovaru - je 24 mesiacov, pokiaľ na záručnom liste, obale alebo pripojenom návode k predávanému tovaru nie je uvedená záručná doba dlhšia

b) potravín – je uvedená na každom balenom predávanom tovare, alebo je uvedená doba minimálnej trvanlivosti. Pri nebalených výrobkoch /chlieb, pečivo/ je doba spotreby 24 hodín

Ak je vydaný záručný list, musí ho predajňa riadne vyplniť a potvrdiť.

Ak sa reklamácia spotrebiteľa vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, plynie na nový tovar záručná doba odo dňa prevzatia nového tovaru.

Ak sa reklamácia spotrebiteľa vybaví opravou, nezapočítava sa do záručnej doby čas od uplatnenia reklamácie do dňa jej vybavenia.

Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim COOP Jednota Trnava, SD je **SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**.

Adresa na doručovanie: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor medzinárodných vzťahov a ARS

Prievozská 32
Poštový Priečinok 29
827 99 Bratislava

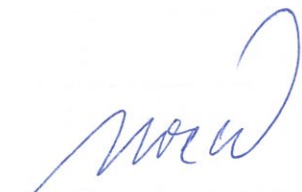
Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: adr@soi.sk, ars@soi.sk

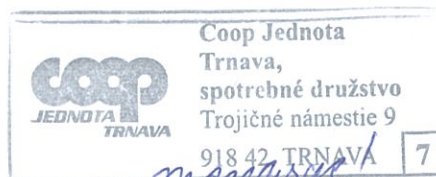
alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>). Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Organizácia nezodpovedá za vadu tovaru predávaného za zníženú cenu z dôvodov zníženej kvality.

Záverčné ustanovenie:

Reklamačný poriadok musí byť umiestnený na viditeľnom a spotrebiteľovi prístupnom mieste na predajni.


Ing. Bohuslav Uváčik
predseda predstavenstva



Ing. Alena Morvayová
vedúca obchodno-prevádzkového úseku