

Reklamačný poriadok

Spoločnosti Janie, s.r.o. ako prevádzkovateľa predajne UNITED COLORS OF BENETTON.

Právo kupujúceho na reklamáciu chybného tovaru

Ak sa vyskytne na kúpenom chyba, je kupujúci oprávnený uplatniť právo zo zodpovednosti za chyby na tovare (reklamovať ho).

Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji tovaru občanom predávajúci zodpovedá za to, že tovar ma požadovanú akosť, množstvo a veľkosť. Musí byť bez väd a musí zodpovedať technickým normám. Predávajúci nezodpovedá za vady v nasledovných prípadoch:

- Spotrebiteľ vadu spôsobil sám,
- Spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel,
- Pre vady, za ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru,
- Vady, ktoré vznikli v záručnej lehote v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním alebo nesprávnym ošetrovaním
- Spôsobené neoprávneným zásahom na tovar alebo jeho časť.

Miesto reklamácie

Reklamáciu uplatňuje kupujúci v predajni, v ktorej bol tovar zakúpený. Kupujúci je povinný za preukázať dokladom o nakupe z registračnej pokladne. Pri prechodnom zatvorení príp. zrušení prevádzkárne sa reklamácia uplatňuje v tej prevádzkarni, ktorá je uvedená na výveske o prechodnom zatvorení príp. zrušení prevádzkárne.

Záručná lehota

Záručná lehota je 24 (slovom dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa predaja tovaru uvedenom na doklade z registračnej pokladne. Ak sa reklamácia vybaví výmenou tovaru, platí na nový tovar záručná lehota od prevzatia nového tovaru. Záručná lehota sa predlžuje o dobu vybavovania reklamácie v reklamačnom konaní.

Reklamačné konanie

Zákazník môže reklamovaný tovar doručiť na adresu predajne v ktorej bol zakúpený. Pri prevzatí tovaru do reklamačného konania je spísaný reklamačný protokol. Jeden exemplár tohto protokolu zostáva zákazníkovi. Vedúci predajne alebo poverený pracovník je oprávnený po preskúmaní rozhodnúť o postupe riešenia reklamácie ihneď, v zložitých alebo nejednoznačných prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Celkové vybavenie reklamácie však nesmie presiahnuť 30 kalendárnych dní. Podmienkou prijatia reklamácie je aby bola uplatnená v záručnej lehote.

Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť – kvalita tovaru. V takomto prípade môže byť reklamácia vybavená:

- a) Bezplatným, riadnym a včasným odstránením chýb – väd
- b) Výmenou tovaru ak tento ešte nebol použitý a kupujúci doručil aj nepoškodený štítok EAN kódom tovaru

Odstránením chyby alebo výmenou sa považuje reklamácia za vybavenú. Predávajúci na reklamačnom protokole vyznačí kedy boli tieto úkony vykonané ako aj dátum odovzdania tovaru kupujúcemu.

Neodstrániteľné chyby

Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný tovar. Pokiaľ výmena nie je možná kupujúci môže požadovať vrátenie zaplatenej čiastky. Výmenou tovaru alebo vrátením čiastky sa považuje reklamácia za vybavenú.

Vybavenie reklamácie poskytnutím zľavy

Reklamácia môže byť vybavená poskytnutím zľavy. Zľava môže byť poskytnutá vtedy ak sa jedná o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah väd reklamovaného tovaru. Zľava sa poskytuje formou dodatočnej zľavy z ďalšieho nákupu.

Zamietnutie reklamácie a odborné posúdenie

V prípade, že nie je jednoznačné či ide o vadu alebo poškodenie tovaru, za ktoré nezodpovedá predávajúci a kupujúci nesúhlasí s neuznaním reklamácie je predávajúci povinný na vlastné náklady zaslať tovar na odborné posúdenie výrobcovi, znalcovi alebo akreditovanej osobe. Toto platí iba v prípade, že reklamácia bola podaná do 12 mesiacov od kúpy tovaru. Ak bola reklamácia podaná po 12 mesiacoch od kúpy tovaru predávajúci na reklamačnom protokole oznámi kupujúcemu komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 10.5.2010

Ing. Ľuboš Petřík
konateľ

