

## Postup pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácii v zmysle zákona č.108/2024 Z.z.

### Kamenná predajňa:

1. Vadu môže spotrebiteľ vytknúť- uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka, u inej osoby, o ktorej obchodník oboznámil spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania obchodníka alebo na inej adrese, o ktorej obchodník oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.

2. Ak kupujúci vytkol – uplatnil reklamáciu vadu poštovou zásielkou, ktorú obchodník odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia. Zákon výslovne nepojednáva o prípade, ak spotrebiteľ si len uplatní reklamáciu a nepredlí produkt, tak som toho názoru, že ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu poštou a nedoručil produkt, musí obchodník vyzvať spotrebiteľa na predloženie produktu, za účelom posúdenia väd a potom postupuje ako je nižšie uvedené.

3. Obchodník poskytne spotrebiteľovi písomné potvrdenie/ **reklamačný lístok, reklamačný protokol a pod/** o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu /Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže nadobúdateľ požadovať jej bezplatné odstránenie. Obchodník vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehoto sa rozumie najkratší čas, ktorý obchodník potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady./ odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

**To znamená, že ak obchodník po preskúmaní produktu zistí, že produkt sa dá opraviť, tak ho dá opraviť a uvedie lehotu , do kedy to opraví. Nad objektívnym dôvodom na predĺženie lehoty by som neuvažoval , je to dost' háklivé a ťažko dokázateľné, najmä ak SOI bude pri spotrebiteľovi.**

4. Ak obchodník sa rozhodne odmietnuť zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia musí písomne oznámiť spotrebiteľovi. Zákon výslovne nepojednáva, kedy tak musí urobiť a preto môže takto postupovať aj priamo pri uplatnení reklamácie, teda už pri uplatnení reklamácie môže do protokolu uviesť, že reklamáciu neuznáva, resp. že odmietol zodpovednosť za vady produktu, **z dôvodu mechanického poškodenia, nesprávneho používania produktu, nedodržania návodu na obsluhu a pod.**

Ak však spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vady/ v tomto prípade sa neprihliada na uplynutie záručnej doby !!!/. **To znamená, že musí ju vybaviť jedným zo zákonných spôsobov, a to:**

- zrušiť zmluvu.

- opraviť produkt

- poskytnúť zľavu, ak vada nebráni riadnemu užívaniu.

- vymeniť produkt za identický, a ak spotrebiteľ súhlasí, tak vymeniť po dohode za iný, aj s vyrovnaním ceny.

**5. Spotrebiteľ má právo na náhradu nákladov spojených so znaleckým posudkom, resp. odborným stanoviskom, avšak tieto náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom musí spotrebiteľ uplatniť u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.**

6. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predávajúceho.

## **E-SHOP.**

Postup rovnaký ako vyššie uvedený