



ZDRUŽENIE SLOVENSKÝCH SPOTREBITEĽOV

- Ochránujeme práva spotrebiteľov v oblastiach, kde možnosti jednotlivca nestačia.
- Využívame na to poradenstvo, spotrebiteľské vzdelávanie, spoluprácu s médiami a ďalšie formy zviditeľňovania aktuálnych spotrebiteľských problémov na slovenskom, ale i európskom trhu.
- Podávame spotrebiteľom pomocnú ruku vo všetkých spotrebiteľských oblastiach, radíme, na čo si dávať pozor pri reklamáciách, upozorňujeme na nové zákony, varujeme pred nekalými praktikami obchodníkov.
- Sieť našich regionálnych spotrebiteľských poradenských centier pokrýva všetky hlavné regióny Slovenska.
- Sprostredkujeme riešenie spotrebiteľských sporov vo vzťahu spotrebiteľ – predajca/poskytovateľ služieb.
- Aktívne sa zúčastňujeme procesu tvorby spotrebiteľskej legislatívy.

www.pravaspotrebiteľa.sk

Máte práva ! Uplatnite ich



Trvajte na svojich právach!



Obdobné práva platia v celej Európskej únii.



Záručná doba a reklamácia



- Poznáte záručné doby na výrobky, ktoré nakupujete?
 - Poznáte svoje práva pri uplatňovaní reklamácie?
 - Viete, kedy máte právo na bezplatnú opravu, výmenu či vrátenie peňazí?
- Čo robiť, keď je reklamácia zamietnutá?

Máte práva ! Uplatnite ich



Kúpili ste si pekný a drahý mobilný telefón a po pár mesiacoch sa nedá používať? Reklamovali ste ho a predávajúci nechce reklamáciu uznať? Alebo bol opravený a pokazil sa znovu? Tu je pár dobrých rád a doporučení ako postupovať, ak sa na výrobku počas záruky objaví vada.

Záruka na spotrebný tovar je najmenej 24 mesiacov, ak predajca nestanoví dlhšiu lehotu. Na potraviny, na ktorých nie je uvedený dátum spotreby, je to najmenej 8 dní, na krmivá 3 týždne a živé zvieratá 6 týždňov.

Záručné doby stanovuje § 620 Občianskeho zákonníka, ktorý tiež určuje, že na žiadosť kupujúceho musí predajca vystaviť záručný list. Záručný list musí obsahovať meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list obsahuje aj zoznam servisných opravovní, prípadnú reklamáciu je možné uplatniť práve v nich.



TIP: Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch, či so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru, túto vadu potom nie je možné reklamovať.

AKO REKLAMOVAŤ

V prípade, že sa na výrobku vyskytne vada, ktorú ste nezavinili, doporučujeme ho reklamovať.

Zapamätajte si:

- Partnerom pre vybavovanie reklamácie je vždy predajca, ten má konečné slovo pri rozhodovaní o vybavení reklamácie.
- S výnimkou prípadov, keď je na vykonanie opravy určená iná osoba reklamáciu môžete uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkárni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru alebo poskytovaných služieb, prípadne aj na mieste, odkiaľ riadi svoj podnik.
- Ak výrobok kvôli vade reklamujete do 6 mesiacov od zakúpe-

Máte práva Uplatnite ich

nia, podľa zákona sa to vníma tak, že vada existovala už v čase predaja a je na predajcovi, aby dokázal, že vada nie je na jeho strane — mal by to doložiť nezávislým znaleckým posudkom.

- Predávajúci alebo ním poverený pracovník by mal o reklamácii rozhodnúť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (v zmysle judikatúry sa za takú považuje spravidla vec, u ktorej sa vyskytla taká istá vada po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách) alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať (posúdenie tejto otázky závisí na okolnostiach konkrétneho prípadu).
- Ak predajca reklamáciu vybaví výmenou veci alebo jej časti, začína plynúť nová záručná doba (môže sa stať, že na niektorú časť bude dlhšia záručná doba, ako na ostatné časti)

POZOR: Ak predajca stanoví záručnú dobu dlhšiu, než určuje zákon, môže si tiež stanoviť podmienky a rozsah záruky. Znamená to, že ak je na vec záruka napr. 5 rokov, po uplynutí 24 mesiacov môže obmedziť možnosť uplatnenia reklamácie (napr. požiadavkou predložiť vec v originálnom obale apod.).

AKO PRI REKLAMÁCII NENALETIŤ

- K reklamácii je dôležité mať nákupný pokladničný doklad.
- Výrobok môžete reklamovať aj bez originálneho obalu.
- Predajca nie je oprávnený vám odobrať nákupný pokladničný doklad, originál si preto vždy ponechajte u seba.
- Reklamovať môžete počas celej prevádzkovej doby predajcu — v predajni musí byť vždy prítomná osoba zastupujúca predajcu, oprávnená prijímať reklamácie.
- Starostlivo si pred podpisom prečítajte reklamačný protokol. Jednoznačne formulujte popis vady, vašu požiadavku na spôsob riešenia reklamácie a nesúhlaste s vybavením reklamácie až na 30-ty deň.

- Za vybavenie reklamácie sa považuje odovzdanie výrobku po oprave, výmene alebo zamietnutí reklamácie, príp. vrátenie peňazí pri odstúpení od zmluvy.
- Záručná doba sa predlžuje o dobu vybavenia reklamácie.



TIP: Právo na náhradu nevyhnutných nákladov môže kupujúci uplatniť na súde, len ak náklady predávajúcemu oznámi bez zbytočného odkladu (t. j. poštovné, cestovné, znalecký posudok atď.).

ČO ROBIŤ, AK PREDAJCA REKLAMÁCIU ZAMIEŤNE

- Ak ste presvedčený, že reklamácia je oprávnená, pokúste sa s predajcom dohodnúť. Ak to nebude možné, upozorníte ho, že ste pripravený sa brániť.
- V prípade, že nebude reklamácia opäť uznaná, môžete si nechať zhotoviť znalecký posudok.
- Ak bude posudok vypovedať vo váš prospech, uplatníte reklamáciu opäť u predajcu. Ten však ani v tejto situácii nemusí reklamáciu uznať
- Môžete sa brániť súdnou cestou — so znaleckým posudkom máte veľkú šancu na úspech. Naopak predajca riskuje, že namiesto ceny za výrobok, resp. za jeho opravu, bude musieť platiť niekoľkonásobne viac.



Máte práva Uplatnite ich

Kompletné informácie k téme získate na
www.pravaspotrebitela.sk