

Reklamačný poriadok

Všeobecne

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovaru v priestoroch predajne ELRON Elektro s.r.o. (ďalej „Predávajúci“), na Rožňavskej 1, Bratislava a na predaj tovaru cez internet na internetovej stránke www.elron.sk.

Predaj zákazníkovi, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa (ďalej „Kupujúci“), sú koncoví zákazníci, ktorí nemajú iný zmluvný vzťah s predávajúcim a platia výlučne pri preberaní tovaru.

Reklamačný poriadok upravujú reklamačné práva a povinnosti medzi kupujúcim a predávajúcim a postup pri uplatňovaní zodpovednosti za chyby tovaru (ďalej „Reklamácia“).

Zodpovednosť za chyby tovaru a nebezpečenstvo škody

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho

Tovar je možné prevziať:

- v priestoroch predávajúceho
- od prepravcu

Tovar je možné zaslať:

- prepravou predávajúceho
- externou prepravou
- dobierkou

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho alebo od prepravcu. Pri dodávke externou prepravou alebo dobierkou, prechádza nebezpečenstvo škody na prepravcu odovzdaním dopravcovi.

Ak kupujúci odmietne tovar prevziať, z dôvodu jeho zjavnej chyby v priestoroch predávajúceho, má predávajúci nárok na výmenu tovaru. Odmietnutie prevzatia tovaru prepravcom sa považuje za bezdôvodné.

Právo predávajúceho zo zodpovednosti za chyby zaniká:

- a.) ak kupujúci čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na výrobkoch nevykoná ich kvalitatívnu kontrolu a o prípadných chybách nepodá správu predávajúcemu bez zbytočného odkladu (zjavné chyby)
- b.) ak sa chyby mohli zistiť neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti najneskôr však do skončenia záručnej doby a kupujúci najneskôr do 5 dní potom, čo ich zistil neuplatní u predávajúceho reklamáciu (skryté chyby)

c.) ak k chybám došlo zavinením kupujúceho (nesprávnym skladovaním výrobkov, nesprávnym použitím a pod.).

Predávajúci je povinný dodať výrobky v množstve, akosti a vyhotovení, ktoré určí objednávka kupujúceho a jej akceptácia predávajúcim, a ak nie sú určené, v obvyklej akosti a vyhotovení.

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za obvyklé vlastnosti dodaných výrobkov počas ich záručnej doby, ak vzniknú porušením jeho povinností.

Záručná doba

Kupujúci je oprávnený reklamovať chyby dodaného tovaru v záručnej dobe **24 mesiacov**, ktorá sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka. Záručná doba začína plynúť dodaním tovaru kupujúcemu.

Uplatnenie zodpovednosti za chyby

Posúdenie oprávnenosti reklamácie vykoná pracovník predávajúceho v prípade, že nie je nutný odborný posudok na posúdenie stavu. Takáto reklamácia môže byť vybavená na mieste, v prípade ak sa jedná o výmenu tovaru za iný, a ak je takýto tovar na sklade. V prípade neuznania reklamácie na mieste, alebo nutnosti odborného posúdenia je lehota na vybavenie reklamácie 30 dní v zmysle občianskeho zákonníka. Vybavenie reklamácie môže byť vykonané nasledovnými spôsobmi.

- a.) výmenu výrobkov za bezchybné
- b.) odstránenie chýb bezplatnou opravou
- c.) poskytnutie primeranej zľavy z kúpnej zmluvy
- d.) odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny

Predávajúci je povinný vystaviť doklad o prijatí reklamácie. Kupujúci je povinný preukázať sa dokladom o zakúpení tovaru.

V prípade uznania reklamácie predávajúci znáša náklady na doručenie reklamovaného tovaru do sídla predávajúceho, ak takéto náklady vznikli kupujúcemu, tak nie do vyššej hodnoty ako náklady na dodanie tovaru predávajúcim, alebo ak nebolo dohodnuté inak.

Vrátenie tovaru bezdôvodne

Kupujúci môže bezdôvodne tovar vrátiť predávajúcemu ak:

- je tovar doručený a vrátený do prevádzky predávajúceho **do 7 dní** od jeho prevzatia **výhradne na náklady** kupujúceho, ak nebolo dohodnuté inak.
- ak je tovar neporušený v pôvodnom balení.

Posúdenie oprávnenosti výmeny tovaru za iný vykoná zodpovedný pracovník predávajúceho.

Kupujúci nemá nárok na vrátenie finančnej čiastky za tovar, ale na výmenu tovaru za iný v rovnakej alebo minimálnej sume vráteného tovaru

V zmysle ustanovenia § 12 zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji (zákon č. 108/2000 Z. z. vzťahujúci sa na internetový predaj) má kupujúci právo od takto uzavretej zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu **do 7 pracovných dní** odo dňa prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote list kupujúceho o odstúpení od zmluvy doručený predáváčemu. Toto právo má kupujúci aj v prípade, ak si tovar objednaný prostredníctvom internetu vyzdvihol osobne priamo u predajcu.

O svojom práve na odstúpenie od zmluvy musíte byť predajcom poučení ešte pred uzavretím zmluvy.

Ak vás predajca poučil o tomto práve dodatočne, plyní vám 7 - dňová lehota odo dňa dodatočného poučenia. Pokiaľ vás predávajúci o možnosti odstúpenia nepoučil vôbec, spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy do troch mesiacov od prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby.

Vybavenie a prevzatie reklamovaného tovaru

Miesto odovzdania reklamovaného tovaru je aj miesto jeho prevzatia. Ak reklamácia nebola vybavená na mieste, predávajúci vyzve kupujúceho na prevzatie vybavenej reklamácie.

V prípade ak tak neurobí do 15 dní, od vzniku povinnosti vybavenú reklamáciu prevziať, bude tovar uskladnený v priestoroch predávajúceho, ktorý je oprávnený účtovať kupujúcemu skladné vo výške 2 EUR za každý začatý deň uskladnenia.

Kupujúci je povinný sa preukázať potvrdením o odovzdaní tovaru na reklamáciu od predávajúceho.

Záverečné ustanovenia

Reklamačné podmienky sa riadia zákonom o ochrane spotrebiteľa SR, Občianskeho zákonníka SR, zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.