

REKLAMAČNÝ PORIADOK

pre predaj tovaru v malopredajniach predávajúceho

FERONA Slovakia, a.s.

IČO: 36 401 137

zapísaná v obchodnom registri Okresným súdom Žilina

Oddiel: Sa, vložka č.: 10315/L

I - ÚVODNÉ USTANOVENIE

1. Tento reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho z chybného/vadného plnenia, podmienky a spôsob ich uplatnenia (ďalej len "reklamácia") a zodpovednosť predávajúceho vyplývajúca z vadného plnenia.
2. Ak poskytne predávajúci nad rámec svojich zákonných povinností záruku za akosť, riadi sa jej uplatnenie rovnako týmto reklamačným poriadkom, pokiaľ záručný list alebo zmluva nestanoví inak.
3. Kupujúci nie je oprávnený uplatňovať práva z vadného plnenia a predávajúci nezodpovedá za vady v týchto prípadoch:
 - ak je vec vadná v dobe prevzatia a pre takú vadu je dojednaná zľava z kúpnej ceny,
 - ak ide o tovar použitý a vada zodpovedá miere používania alebo opotrebeniu, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim,
 - vada vznikla na veci opotrebením, spôsobeným obvyklým používaním alebo ak to vyplýva z povahy veci,
 - vadu spôsobil kupujúci nesprávnym používaním, skladovaním, údržbou, či iným zásahom,
 - vada vznikla v dôsledku vonkajšej udalosti mimo vplyv predávajúceho,
 - ak sa jedná o vadu, ktorou musel kupujúci s vynaložením obvyklej pozornosti poznať už pri uzatvorení zmluvy / nákupe. To neplatí, ak ho uistil predávajúci výslovne, že tovar je bez väd, alebo ak zakryl vadu úmyselne.

II – ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY

1. V prípade, že tovar trpí vadami, môže kupujúci uplatniť u predávajúceho svoje práva z vadného plnenia („reklamáciu“). Predávajúci zodpovedá za vady na tovare, vzniknuté v dobe 24 mesiacov od jeho prevzatia kupujúcim.
2. Vada je považovaná za podstatné porušenie zmluvy vtedy, kedy by kupujúci zmluvu neuzatvoril v prípade, že by vadu pri uzatváraní zmluvy predvídal, v ostatných prípadoch sa jedná o vadu, ktorá nie je podstatným porušením zmluvy.
3. Ak je vada podstatným porušením zmluvy, má kupujúci možnosť ako spôsob vybavenia reklamácie zvoliť dodanie nového tovaru, opravu, primeranú zľavu alebo odstúpenie od zmluvy.
4. Ak je vada nepodstatným porušením zmluvy, má kupujúci právo na odstránenie vady alebo primeranú zľavu.

III – PODMIENKY UPLATNENIA REKLAMÁCIE

1. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho, v ktorejkoľvek jeho prevádzke označenej ako malopredajňa. Predávajúci zabezpečuje prítomnosť pracovníka povereného prijímať reklamácie po celú prevádzkovú dobu.
2. Kupujúci je povinný s odovzdaním reklamovaného tovaru predávajúcemu preukázať, že mu prináleží právo uplatniť reklamáciu a to buď predložením predajného dokladu, záručného listu poprípade iným vierohodným spôsobom.
3. Pokiaľ nie je možné dopraviť reklamovaný tovar predajcovi bežným spôsobom či sa jedná o tovar, ktorý je zmontovaný či je súčasťou nehnuteľnosti, posúdi predávajúci vadu po dohode s kupujúcim buď na mieste, alebo iným spôsobom. Kupujúci je v takomto prípade povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť.

IV – LEHOTY V REKLAMÁCI

1. Kupujúci môže svoje práva z vadného plnenia uplatniť v lehote 24 mesiacov od prevzatia tovaru.
2. Kupujúci je povinný uplatniť svoje práva z vadného plnenia bez zbytočného odkladu potom, čo

zistí, že je tovar vadný. Predávajúci nezodpovedá za škodu spôsobenú používaním vadnej veci, pokiaľ o vade kupujúci vie.

3. Ak si uplatní kupujúci voči predávajúcemu vadu oprávnene, nebeží lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia po dobu, po ktorú nemôže kupujúci tovar používať.
4. Kupujúci berie na vedomie, že v prípade výmeny tovaru za nový, nebeží nová lehota pro uplatnenie si práv z vadného plnenia.

V – VYBAVENIE REKLAMÁCIE

1. Predávajúci je povinný o reklamácií rozhodnúť bez zbytočného odkladu, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady.
2. Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie, v ktorom uvedie dátum a miesto uplatnenia reklamácie, charakteristiku vady, požadovaný spôsob vybavenia reklamácie a spôsob akým bude kupujúci informovaný o jej vybavení.
3. Reklamácie vrátane odstránenia vady musí byť vybavená do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej dobe.
4. Kupujúci nie je oprávnený bez súhlasu predávajúceho meniť už raz zvolený spôsob vybavenia reklamácie s výnimkou situácie, kedy ním zvolený spôsob riešenia nie je možno vôbec alebo včas uskutočniť.
5. Kupujúci je povinný prevziať si reklamovaný tovar do 30 dní odo dňa, kedy mala byť reklamácia najneskôr vybavená, po tejto dobe je predávajúci oprávnený účtovať si skladné vo výške 1,00 EUR/deň prípadne tovar predať na náklady kupujúceho, ktorého o tom vopred vyrozumie a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu k prevzatíu tovaru.

VI – NÁKLADY REKLAMÁCIE

1. Ak je reklamácia uznaná za oprávnenú, má kupujúci právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením svojho práva.

VII – RIEŠENIE SPOROV

1. V prípade, že predávajúci reklamáciu zamietne ako neoprávnenú, môže sa kupujúci, alebo po dohode s predávajúcim obidve strany obrátiť na súdneho znalca z odboru a vyžiadať si spracovanie nezávislého odborného posúdenia vady.
2. Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom má právo na mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou s predávajúcim. V takomto prípade je spotrebiteľ oprávnený podať návrh na mimosúdne riešenie sporu k príslušnému subjektu, ktorým je napr. Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).
3. Kupujúci je rovnako oprávnený obrátiť sa so svojim nárokom na príslušný súd.

VIII – ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

1. Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v zmysle zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov a zákona č. 108/2024 Z.z., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov.
2. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.4.2024 a je k dispozícii vo všetkých malopredajniach predávajúceho, v jeho sídle a na internetovej adrese www.ferona.sk v sekcii Malopredajňa.
3. Práva kupujúceho vyplývajúce zo zákona nie sú týmto reklamačným poriadkom dotknuté.

V Žiline, dňa 1.4.2024

.....
Ing. Miloš Šimun v.r.
člen predstavenstva a.s.