

REKLAMAČNÝ PORIADOK


I. Úvodné ustanovenie

Spoločnosť **Lekáreň Petržalská tržnica s.r.o.**, so sídlom Panenská 24, IČO: 51 107 953, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.: 122903/B (ďalej len „spoločnosť“) vydáva v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa tento **Reklamačný poriadok**, ktorý informuje zákazníkov spoločnosti o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.

II. Podmienky a postup pri reklamáciách

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku zakúpeného v prevádzkach spoločnosti nachádzajúcich sa na území Slovenskej republiky.
2. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
3. Reklamáciu výrobku môže kupujúci uplatniť u vedúceho prevádzky v ktorejkoľvek predajni **spoločnosti**. Ak je v záručnom liste určená iná osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie opráv (určená osoba), ktorá je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, môže kupujúci uplatniť právo na opravu u tejto určenej osoby.
4. Záručná doba je 24 mesiacov a pri použitých veciach 12 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe výrobku, inak práva zaniknú. Vyhlásením v potvrdenom záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu 24 mesiacov, pričom podmienky a rozsah záruky sa určí v záručnom liste.
5. Kupujúci je povinný reklamovať vadu výrobku včas.
6. Kupujúci je povinný pri uplatňovaní reklamácie predložiť reklamovaný výrobok a doložiť všetky potrebné doklady ku reklamáci.
7. Spoločnosť alebo určená osoba má povinnosť kupujúceho, ktorý uplatnil reklamáciu, poučiť o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka, a na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv uplatňuje, je spoločnosť povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní, v odôvodnených prípadoch najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Spoločnosť vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
9. Spoločnosť vydá kupujúcemu o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní o dátume uplatnenia reklamácie.
10. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Tým nie je v prípade neoprávnenej reklamácie dotknuté právo na náhradu škody spoločnosti
11. Náhrada škody, ktorá vznikla zákazníkovi vadnosťou tovaru, musí byť riadne preukázaná.
12. Ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť porušila jeho práva, má právo obrátiť sa na spoločnosť so žiadosťou o nápravu. Ak spoločnosť na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V prípade, ak kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť vybavila jeho reklamáciu môže svoje právo uplatniť tiež prostredníctvom príslušného všeobecného súdu Slovenskej republiky.
13. Zamestnanci spoločnosti sú povinní riadiť sa platnými právnymi predpismi ako aj internými predpismi zamestnávateľa, ktorými sa vykonáva a upravuje proces prijímania a vybavovania reklamácií.
14. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho podpisu spoločnosťou a účinnosť dňa 01.01.2019.

V Bratislave dňa 19.12.2018



Lekáreň Petržalská tržnica s.r.o.

JUDr. Róbert Kováč
konateľ