

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Spoločnosť BEST SLOVAKIA s.r.o. (ďalej len „BEST“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s §18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v každej prevádzke BEST, t.j. v každom kúpeľňovom štúdiu BEST a zároveň je zverejnený na internetovej stránke [ww.best-slovakia.sk](http://ww.best-slovakia.sk)

### 2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

- 2.1. BEST zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§620 Občianskeho zákonníka).
- 2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 Občianskeho zákonníka)
- 2.3. Pri použitých veciach (napr. predvážací model) je záručná doba 12 mesiacov (§620 ods. 2 Občianskeho zákonníka)
- 2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže BEST poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste (§620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).
- 2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru

a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§621 Občianskeho zákonníka).

- 2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§627 Občianskeho zákonníka).
- 2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2.8. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným, preto BEST nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§457 Občianskeho zákonníka v spojení s §48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

### **3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)**

- 3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, t.j. na ktoromkoľvek predajnom mieste BEST-u (§18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste.
- 3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho, t.j. v ktoromkoľvek obchodnom dome BEST.
- 3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec a služieb zákazníkom (t.j. reklamátor v každom obchodnom dome BEST) alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). BEST je povinná, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Túto povinnosť má ja záručný servis (§18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).
- 3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.
- 3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie

reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

#### **4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE**

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a. je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v prevádzkach predávajúceho /Best Slovakia s.r.o./.
- b. je potrebné, aby tovaru spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodená živelnou udalosťou, neporušené plomby, atď.)
- c. v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

#### **5. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE**

- 5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcu nespôsobí závažné ťažkosti (§622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- 5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
- 5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 5.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovné práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa) t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy)

- 5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- 5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

V Žiline, dňa 19.11.2012

Ing. Peter Behúň  
konateľ spoločnosti