

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskôr. predpisov a ustanoveniami Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskôr. predpisov pri zodpovednosti za vady a uplatňovaní zodpovednosti za vady predávaných tovarov a poskytovaných služieb.

I. Všeobecné ustanovenia

1. Predávaný produkt musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.
2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný produkt pri jej prevzatí kupujúcim. Pri použitých produktoch nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri produktoch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Vlastnícke právo kúpeného produktu prechádza na kupujúceho okamihom zaplata danej veci. Pri samoobslužnom predaji dochádza k prevodu vlastníckeho práva ku kúpenému produktu okamihom zaplata kúpnej ceny za produkt.
4. Nadobudnutím vlastníckeho práva prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo náhodnej skazy, zničenia a poškodenia produktu.

II. Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Všeobecná záručná lehota je 24 mesiacov, osobitná záručná doba v trvaní 3 mesiace platí na práce pri oprave a úprave veci a začína plynúť odo dňa prevzatia produktu kupujúcim. Ak je na predávanom produkte, jeho obale alebo návode vyznačená lehota na použitie (expiračná doba), záručná lehota sa neskončí pred uplynutím tejto lehoty.
1. Ak sa na predávaný produkt vzťahuje záručná lehota dlhšia ako 24 mesiacov je predávajúci povinný vydať kupujúcemu pri predaji záručný list s vyznačením záručnej lehoty. V záručnom liste sú uvedené podmienky a rozsah tejto záruky.
2. Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť v záručnej lehote, inak tieto práva zanikajú.

III. Miesto uplatnenia reklamácie

1. **Spotrebiteľ si uplatňuje zodpovednosť za vady predávaných produktov v prevádzkarni:**
FERROROBOT s.r.o., Hotel FERUM*, Železiarská 49, 040 15 Košice - Šaca** bezodkladne po zistení vady produktu. Uplatnenie zodpovednosti za vady predávaných produktov si spotrebiteľ uplatňuje priamo u pracovníka, ktorý je poverený vybavovaním spotrebiteľských reklamácií. **Reklamáciu si spotrebiteľ môže uplatniť aj písomne na adrese predávajúceho: FERROROBOT s.r.o., Hotel FERUM***, Železiarská 49, 040 15 Košice - Šaca** Zároveň musí byť dodržaná podmienka predloženia dokladu o kúpe produktu a reklamovaného produktu.
2. Ak je produkt naďalej používaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, nebude reklamácia predávajúcim uznaná.
3. Vedúci prevádzky resp. pracovník, ktorý je poverený vybavovaním spotrebiteľských reklamácií vystaví kupujúcemu reklamačný list, v ktorom uvedie druh produktu, kedy bol zakúpený, jeho cenu, rozsah vady, dátum vystavenia reklamačného listu a ďalšie údaje a kupujúci svojím podpisom potvrdí odovzdanie reklamovaného produktu.

IV. Odstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný túto vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
2. Za odstrániteľné vady sa považujú vady produktu odstránením ktorých neutrpí kvalita a úžitkové vlastnosti produktu.
3. V prípade, že predaný produkt ešte nebol použitý môže kupujúci požadovať výmenu produktu. To isté môže kupujúci žiadať vo vzťahu k súčasti produktu, ak s vada týka len tejto súčasti.
4. Predávajúci má možnosť namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný.
5. Ak ide o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže produkt pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet opráv riadne užívať má kupujúci právo na výmenu produktu, alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný produkt prevziať sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

V. Neodstrániteľné vady

1. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má kupujúci právo na výmenu produktu alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
2. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, pri ktorej možno produkt používať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia produktu, dĺžku používania produktu a možnosti jeho ďalšieho užívania.

VI. Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov

- a) Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, na adresu:
FERROROBOT s.r.o., Hotel FERUM*, Železiarenská 49, 040 15 Košice - Šaca**, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektmi sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z.
- b) Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj subjektom alternatívneho riešenia sporov RSO, ktoré sú uvedené online na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
- c) Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.

Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

V Košiciach - Šaaci, dňa 10. marca 2025