

REKLAMAČNÝ PORIADOK

COOP Jednota Brezno, spotrebné družstvo

Sídlo: Nám. gen. M.R. Štefánika 44/52, 977 01 Brezno

IČO: 36009342

Zapísané: v OR Okresného súdu Banská Bystrica., oddiel Dr., vložka č. 231/S,
(ďalej len „predávajúci“)

vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý sa vzťahuje na predaj tovarov spotrebiteľom vo všetkých predajniach maloobchodnej siete predávajúceho (ďalej len „predajne“) a upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií spotrebiteľov na tovary, ktoré zakúpili u predávajúceho buď **formou priameho predaja v kamennej predajni** COOP Jednota alebo **prostredníctvom elektronického obchodu (e-shopu)** (ďalej len „kupujúci“).

Na vzťahy predávajúceho a kupujúceho neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú uplatňovať ustanovenia príslušných právnych predpisov platných v Slovenskej republike, najmä Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení, Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení a iných.

Článok I.

Zodpovednosť za vady predaného tovaru

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má predaná vec pri jej prevzatí kupujúcim.
2. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru buď v mieste predaja priamo od predávajúceho alebo od ním určeného prepravcu, tovar riadne skontrolovať, či nie je poškodený alebo inak vadný. Ak je tovar zjavne poškodený alebo vadný, kupujúci nie je povinný takýto tovar prevziať. Ak kupujúci tovar preberie, je oprávnený poškodenie alebo vady na tovare reklamovať a to bez zbytočného odkladu ich oznámením predávajúcemu. Ak kupujúci na uvedený účel neoznámí poškodenie tovaru alebo vadu na tovare, chápe sa takýto tovar za riadne dodaný.
3. V prípade, ak sa vyskytnú vady na tovare po jeho prevzatí, pri používaní tovaru podľa návodu na použitie a pri dodržaní všeobecne známych pravidiel používania takéhoto tovaru, je kupujúci oprávnený uplatniť si v súlade s týmto Reklamačným poriadkom a v lehotách stanovených v príslušných ustanoveniach Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskom zákonníku, reklamáciu väd tovaru.
4. Predávajúci *zodpovedá* kupujúcemu za vady predaného tovaru, ak tovar nespĺňa požadovanú, resp. právnymi predpismi alebo technickými normami stanovenú akosť, množstvo, mieru, hmotnosť a iné všeobecne záväznými predpismi požadované vlastnosti.
5. Predávajúci *nezodpovedá* kupujúcemu za vady predaného tovaru ak:
 - a) došlo k zmene jeho kvality v dôsledku nesprávneho skladovania alebo používania kupujúcim,
 - b) ide o tovar predávaný so zľavou, t.j. za nižšiu cenu, predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná zľava z kúpnej ceny tovaru, a ak
 - c) kupujúci uplatnil reklamáciu na vady tovaru po uplynutí i/ dátumu spotreby alebo ii/ dátumu minimálnej trvanlivosti alebo po uplynutí iii/ spotrebiteľskej záruky, ak takú predávajúci poskytol.

Článok II.

Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru / predanej veci, v čase jej dodania, ak sa prejavia v záručnej dobe plynúcej po prevzatí tovaru kupujúcim, ktorá je obvykle uvedená na obale alebo v pripojenom návode na použitie tovaru, najdlhšie však v lehote 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim.
2. Kupujúci si môže uplatniť právo zo zodpovednosti za vady len ak vytkne predávajúcemu vadu bez zbytočného odkladu alebo do dvoch mesiacov od zistenia vady.

3. Vady tovaru, za ktoré predávajúci zodpovedá, je v zmysle bodu 2. tohto článku kupujúci povinný reklamovať:
 - a/ *bez zbytočného odkladu po ich zistení*, najneskôr do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti prípadne spotrebiteľskej záruky, ak bola poskytnutá,
 - b/ *pri potravinách, ktoré sa rýchlo kazia, najneskôr v deň, ktorý nasleduje po ich kúpe.*
4. Pri ostatnom spotrebnom tovare sa aplikuje záručná doba v súlade s ustanovením § 619 Občianskeho zákonníka, t. j. 24 mesiacov odo dňa dodania tovaru alebo záručná doba uvedená v záručnom liste.
5. Ihneď po úhrade nákupu, t. j. ešte pred odchodom z pokladničnej zóny, je kupujúci povinný reklamovať:
 - a) nesprávne účtovaný tovar ako aj
 - b) nesprávne vydanú hotovosť.
6. V prípade, ak kupujúci nedodrží lehoty uvedené v predchádzajúcich bodoch tohto článku, jeho práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
7. Ak si kupujúci reklamáciu uplatní, v takom prípade mu predávajúci vydá potvrdenie o tom, kedy si kupujúci právo zo zodpovednosti predávajúceho za vady uplatnil, pričom zamestnanec predávajúceho poučí kupujúceho o jeho právach z uplatnenej reklamácie. Predávajúci zároveň vydá doklad kupujúcemu aj o vybavení reklamácie a to najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia kupujúcim.
8. Ak ide o spotrebné veci a je potrebná oprava tovaru, predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
9. Ak naopak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá spotrebiteľská záruka.

Článok III.

Spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady

1. Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci v zmysle článku II. tohto Reklamačného poriadku uplatniť včas, s tým, že svoje práva si môže uplatniť v i/ ktorejkoľvek predajni predávajúceho alebo prostredníctvom ii/ elektronickej pošty na e-mailovej adrese: info@br.coop.sk .
2. Podmienkou uplatnenia a následného posúdenia reklamácie vady na tovare je povinnosť kupujúceho:
 - a/ predložiť predávajúcemu tovar, ktorý považuje za vadný, v čistom a hygienicky bezchybnom stave a popísať vadu tovaru, súčasne
 - b/ predložiť doklad o kúpe tovaru, t. j. pokladničný blok preukazujúci, že vadný tovar bol zakúpený u predávajúceho,
 - c/ faktúru alebo zjednodušený daňový doklad v prípade tovaru zakúpeného v online obchode alebo,
 - d/ doklad o aktivácii v prípade zakúpenej Darčekovej karty,
 - e/ záručný list ak bol kupujúcemu pri kúpe tovaru vystavený a
 - f/ návrh na spôsob vybavenia reklamácie popísaný v článku IV. tohto Reklamačného poriadku.

Článok IV.

Nároky kupujúceho z uplatnenej reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie predávajúcim

1. Kupujúci má pri uplatnenej reklamácií nárok na:
 - a/ bezplatnú výmenu tovaru v prípade, ak je možná a predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady alebo o opravu tovaru,
 - b/ primeranú zľavu z ceny tovaru, ak má tovar neodstrániteľné vady, ktoré však nebránia tomu, aby sa tovar mohol užívať; po takomto vybavení reklamácie už predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny tovaru,
 - c/ odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny za vrátený vadný tovar v prípade, ak sa jedná o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať, ako vec bez vady,
 - d/ rovnaké práva ako pod písm. a/ až c/ tohto bodu prislúchajú kupujúcemu aj v prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.

2. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle predchádzajúceho bodu tohto článku si uplatňuje, predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie buď ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie začína predávajúcemu plynúť odo dňa splnenia všetkých podmienok v zmysle čl. III. tohto Reklamačného poriadku. V prípade uplatnenia reklamácie prostredníctvom elektronickej pošty začína lehota na vybavenie reklamácie predávajúcemu plynúť až odo dňa doručenia tovaru predávajúcemu.
3. Za vybavenie reklamácie sa považuje ukončenie reklamačného konania výmenou tovaru, odovzdaním opraveného tovaru, vrátením kúpnej ceny za vadný tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru alebo aj odôvodneným zamietnutím reklamácie.
4. Podmienky, za ktorých je predávajúci oprávnený reklamáciu zamietnuť sú:
 - a) ak kupujúci uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru, môže predávajúci reklamáciu zamietnuť len na základe odborného posúdenia tovaru s tým, že poskytne kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie a to najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a
 - b) ak kupujúci uplatní reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, predávajúci môže zamietnuť reklamáciu aj bez odborného posúdenia tovaru s tým, že poskytne spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie zamietnutím najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a uvedie v ňom, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie.

Ak kupujúci ním vyžiadaným odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť opakovane, pričom takto uplatnenú reklamáciu nemôže predávajúci zamietnuť. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie.

Článok V. Alternatívne riešenie sporov

1. Ak kupujúci nie je spokojný s výsledkom, ako predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo má za to, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. V prípade, že predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo:
 - a) podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, email: info@soi.sk, alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky alebo
 - b) podať podnet orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa § 26 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Článok VI. Záverčné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. júla 2024, čím sa rušia a nahrádzajú doteraz platné Reklamačné poriadky umiestnené v predajni a v internetovom obchode predávajúceho.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením na webovej stránke predávajúceho alebo v tlačenej forme, ak je takto dostupný vo vybraných predajniach predávajúceho.

Mgr. Bukovská Janeta
riadiťka obchodno-prevádzkového úseku