REKLAMAČNÝ PORIADOK (ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY, ZÁRUKA, REKLAMÁCIE)

Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskor. predpisov a ustanoveniami zákona č.250/2007 Z. z. o o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pri zodpovednosti za vady a uplatňovaní zodpovednosti za vady predávaných tovarov a poskytovaných služieb.

1. Predávajúci zodpovedá za chyby produktu a kupujúci si uplatní reklamáciu bezodkladne u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Záručná doba na predávané výrobky je stanovená všeobecným právnym predpisom - Občianskym zákonníkom platnom v čase predaja.

2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. §18 ods. 1 zákona 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").

3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na produkt zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho, alebo prostredníctvom elektronickej pošty, alebo inak.

4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na produkt, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

6. Kupujúci vykoná prehliadku produktu pri prevzatí produktu. Po zistení chyby produktu, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení produktu predávajúcemu spolu s dokladom o kúpe.

7. Ak produkt vykazuje chyby, zákazník má právo uplatniť reklamáciu u predávajúceho v súlade s ustanoveniami §18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonickým kontaktom.

8. Reklamačné konanie produktu, ktorý sa dá objektívne predložiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a. reklamovaný produkt spotrebiteľ predložil na adresu: **Opre' Cidery s.r.o., Budimír 42, 044 43 Budimír, IČO: 47 975 504**

b. spolu s reklamovaným produktom bol na vyššie uvedenú adresu predložený doklad o kúpe – pokladničný doklad (faktúra), meno a adresa spotrebiteľa, prípadne telefonický kontakt, presné popísanie chyby produktu, prípadne ako došlo k chybe produktu.

9.Vzor reklamačného protokolu je dostupný na adrese : https://www.oprebrothers.com/dokumenty/reklamacnyprotokol.pdf/ spotrebiteľ vyplní v reklamačnom protokole kolónky v bodoch a-g a reklamačný protokol odošle predávajúcemu elektronickou poštou, alebo slovenskou poštou, prípadne osobne na vyššie uvedenej adrese./

10. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný produkt kupujúci predloží na mieste uvedeného v tomto reklamačnom poriadku /bod 8.a./.

11. V mieste určenom na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

12. Kupujúci si uplatňuje zodpovednosť za vady produktu u predávajúceho bez zbytočného odkladu.

13. Predávajúci vydá v deň prijatia reklamácie kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru v písomnej forme, napr. vo forme mailu, alebo v písomnej podobe, v ktorom je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona.

14. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu produktu za nový produkt.

15. Kupujúci si neuplatňuje záruku na chyby, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený.

16. Nárok na uznanie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:
a. nepredložením dokladu o zaplatení (kópiu dokladu odporúčame kupujúcemu si zabezpečiť a ponechať si), dodacieho listu
b. uplynutím záručnej doby produktu,
c. mechanickým poškodením produktu spôsobeným kupujúcim,
d. používaním produktu v podmienkach, ktoré neodpovedajú prirodzenému prostrediu,
e. neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o produkt,
f. poškodením produktu nadmerným zaťažovaním, nesprávnou manipuláciou, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
g. poškodením produktu neodvrátiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami,
h. poškodením produktu náhodnou skazou a náhodným zhoršením, iným neodborným zásahom, poškodením či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, neoprávneným zásahom do produktu.

17. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
a. odovzdaním opraveného produktu,
b. výmenou produktu,
c. vrátením kúpnej ceny produktu,
d. vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu,
e. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
f. odôvodneným zamietnutím reklamácie produktu.

18. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

19. Záručná doba je 24 mesiacov u predaného tovaru a pri zhotovení veci na zákazku odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Záručná doba na použitý tovar je 12 mesiacov. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

20. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom:
a. predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo,
b. predávajúci chybný produkt vymení za nový, identický ako reklamovaný produkt.

22. Pokiaľ sa jedná o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť produkt riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví reklamáciu:
a. zrušením kúpnopredajnej zmluvy, alebo na žiadosť zákazníka výmenou produktu za tovar iný funkčný, rovnakých, alebo lepších technických parametrov, alebo
b. v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu produktu za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný produkt.

23. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt a odstránenie tej istej odstrániteľnej chyby viac ako dva krát.

24. Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb považuje výskyt a odstránenie viac ako dvoch rôznych odstrániteľných chýb.

25. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako zákonom odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba produktu podľa spotrebiteľa objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby produktu prostredníctvom súdu.

26. Záruka sa nevzťahuje na neodborný zásah do produktu, resp. nedodržanie postupu uvedenom v návode na použitie - u produktov u ktorých takýto postup vyplýva z povahy výrobku.

27.Poučenie pre spotrebiteľa: (1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. (2) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu produktu, alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu produktu alebo závažnosť vady. (3) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. (4) 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 zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád produkt riadne užívať. (5) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu.

Alternatívne riešenie mimosúdnych sporov

a) Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, e-mailom na: info@oprebrothers.com alebo písomne na adresu: Opre' Cidery s.r.o., Budimír 42, 044 43 Budimír, IČO: 47 975 504, 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 http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov.

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 týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. 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 Budimíri, dňa 5.8.2022