

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Na zabezpečenie jednotného, správneho a rýchleho postupu pri vybavovaní reklamácií potravinárskeho tovaru v predajniach organizácie.

Komfos Prešov s.r.o.

Predávajúci poskytuje záruku na tovar v dĺžke záručnej doby, ktorá vychádza zo záručnej doby poskytovanej výrobcom.

Právo kupujúceho na reklamáciu chybného tovaru

Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare chyba, má kupujúci právo túto chybu pri prevzatí tovaru, alebo v záručnej dobe, či lehote spotreby reklamovať.

Miesto uplatnenia reklamácie

Kupujúci uplatňuje reklamáciu v predajni, alebo v organizácii, kde tovar kúpil.

Kupujúci musí nákup reklamovaného tovaru v predajni, alebo organizácii, v ktorej tovar reklamuje preukázať.

K reklamácií je nutné vo všetkých prípadoch predložiť doklad o predaji tovaru vystavený predávajúcim kupujúcemu (kópia faktúry alebo pokladničného dokladu) a zoznam chýb, ktoré tovar vykazuje. Kupujúci je povinný odovzdať predávajúcemu reklamovaný tovar úplný, s kompletnou dokumentáciou, neporušený, čistý a v originálnom balení. Pokiaľ tak neurobí, je predávajúci oprávnený reklamáciu odmietnuť. Záruka sa vzťahuje len na chyby vzniknuté pri bežnom používaní výrobku.

Tovar, na ktorý sa nevzťahuje reklamácia

Záruka sa nevzťahuje na chyby spôsobené nešetrným, alebo násilným zachádzaním s výrobkami, neodbornými zásahmi, nedodržaním technických podmienok pre prevádzkovanie a na chyby vzniknuté v dôsledku opráv, ktoré nevykoná predávajúci, alebo ním poverená osoba. Predávajúci nepreberá zodpovednosť za škody vyplývajúce z prevádzky produktu, funkčných vlastností a škôd, z neodborného používania tovaru, rovnako ako škôd spôsobených vonkajšími udalosťami a chybnou manipuláciou. Nárok na záruku sa nedá uplatniť, ak chyby boli spôsobené vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci.

V rámci záruky a záručnej opravy sa nárokuje výhradne oprava výrobku, nie jeho vylepšenie oproti pôvodnému stavu.

Pri zľavnenom a použitom tovare sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bol tovar zľavnený, a ktoré vznikli v dôsledku jeho používania, alebo opotrebovania.

Zodpovednosť organizácie

Pri predaji tovaru organizácia zodpovedá za to, že tovar má požadovanú akosť, množstvo, mieru, alebo hmotnosť, že je bez chýb, a že zodpovedá technickým normám.

Organizácia zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí, alebo ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe, či vo vyznačenej lehote spotreby.

Ak kupujúci riadne a včas uplatní právo zo zodpovednosti za chyby tovaru v predajni, je vedúci predajne, alebo ním poverený pracovník povinný po riadnom preskúmaní rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní od uplatnenia reklamácie.

Vybavenie reklamácie sa nesmie podmieňovať vyjadrením dodávateľskej organizácie.

Organizácia nezodpovedá za chyby, pre ktoré poskytla zľavu z ceny tovaru.

Ak kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže bez zbytočného odkladu žiadať o rozhodnutie organizáciu, ktorá rozhodne o reklamácií v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie v organizácii.

Ak kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie v organizácii, môže uplatniť svoje právo na súde.

V Prešove, dňa 26. novembra 2007