

## AKO SA VYSPORIADAŤ S VADNÝM PRODUKTOM

**Ahojte Kvantáci! Keďže reklamácie tovaru sú dôležitou súčasťou obchodného procesu každej úspešnej firmy, toto „okienko“ bude venované reklamáciám a ich riešeniu.**

Reklamáciou chápeme sťažnosť zákazníka na nefunkčnosť, neúplnosť, chybovosť atď. predaného tovaru alebo poskytnutej služby v zákonom stanovenej lehote (24 mesiacov, ak sa jedná o spotrebiteľa fyzickú osobu).

Podľa § 619 Občianskeho zákonníka je predávajúci zodpovedný za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim, nie za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením, ani za vady, na základe ktorých bola kupujúcemu poskytnutá zľava z ceny. Tovar musí byť v záručnej dobe (záruka).

Záručná doba je štandardne 24 mesiacov (vzťahuje sa na spotrebiteľov – FO). Môže byť kratšia, najmenej však 12 mesiacov (ak ide o použitú vec) alebo dlhšia (ak sa tak predávajúci rozhodne alebo podľa osobitých predpisov. Kupujúci podľa zákona nie je povinný reklamovať tovar v pôvodnom obale.

**V procese reklamácií je veľmi dôležitý čas.** Podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci 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 bez ohľadu na to, akým spôsobom kupujúci tovar kúpil. Čas sa začína počítať nasledujúcim dňom odo dňa, kedy zákazník reklamáciu nahlásil. Koniec reklamačnej doby je vymedzený aktom ukončenia reklamačného konania.

Záručná doba začína plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady

uplatnil, ako aj potvrdenie o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Podľa zákona má kupujúci nárok na odstránenie vady a to bez zbytočného odkladu (ak sa dá vada odstrániť). Ak nie je možné produkt opraviť, predávajúci má možnosť výberu z niekoľkých možností – výmena tovaru za nový - nepoškodený, zľavu z ceny, odstúpenie od zmluvy a teda vrátenie peňazí. V odôvodnených prípadoch môže predávajúci reklamáciu zamietnuť. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania, ktoré môže nastať odovzdaním opraveného alebo nového výrobku, vrátením peňazí, vyplatením zľavy, doručením písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím.

Každá firma je povinná viesť evidenciu reklamácií, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácií.

