

## SMERNICA

(výňatok pre maloobchodné predajne) Reklamačný poriadok spoločnosti GECO spol. s r.o.

Obsah:	1.	Základné údaje o uplatňovaní reklamácií,
	2.	Organizačné vzťahy,
	3.	Postup pri uplatňovaní reklamácií,
	4.	Vybavovanie reklamácií na poškodený tovar,
	5.	Zásady pri vybavovaní reklamácií,
	6.	Alternatívne riešenie sporov (ARS),
	7.	Bezplatný spätný zber prenosných batérií a elektroodpadu

Cieľom smernice je stanovenie pravidiel pre uplatňovanie reklamácií spotrebiteľov na maloobchodných predajniach spoločnosti GECO, s.r.o.

### 1. Základné údaje k uplatňovaniu reklamácií.

Záručná doba v zmysle Občianskeho zákonníka je 24 mesiacov odo dňa dodania tovaru predávajúceho kupujúcemu, a to na všetky druhy dodávaného tovaru s výnimkou výrobkov označených dobou trvanlivosti, u ktorých trvá záručná doba do dátumu vyznačeného na spotrebiteľskom obale. Množstevné a zjavné poškodenie tovaru (napr. poškodenie povrchu tovaru) má povinnosť kupujúci reklamovať ihneď pri prevzatí tovaru. Neskoršie reklamácie sa neuznávajú. Vedúci pobočky alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie poškodenia. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť. Veci, ktoré majú poškodenia a nebránia tomu, aby sa mohla vec používať na určený účel, musia sa predávať len za nižšie ceny, než je obvyklá cena veci bez poškodenia. Kupujúceho treba však upozorniť, že vec má poškodenie i o aké poškodenie ide, ak to nie je zrejme už z povahy. Pri tovare predávaného za znižujúcu cenu nezodpovedá dodávateľ za poškodenie, za ktoré bola znížená cena. Pri veciach použitých nezodpovedá predávajúci za škody vzniknuté ich používaním alebo opotrebovaním. Práva zo zodpovednosti poškodenej veci, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatní v záručnej dobe. Reklamácia musí byť zaznamenaná na štandardnom formulári GECO, s.r.o. (ďalej len reklamačný list), ktorý tvorí prílohu č.1. Pracovník MOP je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o reklamácií a o spôsobe jej vybavenia, a to aj vtedy, ak reklamácií nevyhovie na mieste a v plnom rozsahu. Pracovník MOP je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto na požiadanie orgánov, ktoré vykonávajú dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom (§23 Zákon o ochrane spotrebiteľa č.310/1999 Z.z.). V prípade, že reklamujúci uplatňuje reklamáciu množstevných poškodení alebo zjavné poškodenia tovaru, má nárok na dodanie chýbajúceho tovaru, bezchybného tovaru alebo vystavenie dobropisu. Ak požaduje zľavu je možné reklamáciu vybaviť poskytnutím zľavy. Ak je reklamácia vybavená výmenou chýbného tovaru, doba od uplynutia reklamácie sa do záručnej doby nepočíta. Ak sa vybaví reklamácia kupujúceho výmenou chýbného tovaru, doba od uplynutia reklamácie sa do záručnej doby nepočíta. V ostatnom, týmto reklamačným poriadkom výslovne neupravenom sa riadi podľa Občian. zákonníka.

### 2. Organizačné vzťahy

Priame spotrebiteľské reklamácie vybavuje vedúci MOP, prípadne vedúci VO.

### 3. Postup pri uplatňovaní reklamácií

-Reklamácia musí mať písomnú formu. Musí byť spísaná na Reklamačnom liste MOP spoločnosti Geco, s.r.o

Reklamácia musí obsahovať najmenej tieto údaje:

- meno reklamujúceho (popr. spoločnosť), č.OP, adresu
- číslo daňového dokladu, ktorým bol výrobok zakúpený, dátum nákupu
- druh, typ výrobku, množstvo reklamovaného tovaru, cena, údaj závadu
- dátum, kedy a akým spôsobom bola reklamácia vybavená,
- podpis a pečiatka kto reklamáciu prijal a kto si reklamáciu uplatňuje

### 4. Vybavovanie reklamácií na poškodený tovar, priame spotrebiteľské reklamácie:

- Po obdržaní reklamácie rozhodne zodpovedný pracovník na MOP o spôsobe prevzatia poškodeného tovaru od zákazníka. Spíše reklamačný list v troch vyhotoveniach, podpísaný oboma stranami. Jeden reklamovaný list obdrží reklamujúci. Jeden zostane na MOP, a kópiu obdrží VO. Reklam. list musí byť číslovaný.
- Ak je reklamácia oprávnená kupujúcemu sa dodá bezchybný výrobok alebo výrobok s odstránenou závadou. Na doklad, ktorým bol výrobok zakúpený sa tento údaj zaznamená s dátumom vybavenia reklamácie.
- V prípade, že reklamácia nebude vybavená voči spotrebiteľovi do 30 dní, alebo dodávateľ vystaví dobropis na reklamovaný tovar pracovník MOP vráti za reklamovaný tovar peniaze. Pracovník, ktorý bude reklamáciu vybavovať vystaví výdavkový pokladničný doklad, ktorý musí obsahovať:
  - číslo reklamačného listu, ku ktorému sa výdavkový pokladničný doklad viaže
  - meno a priezvisko a adresu reklamujúceho
  - vrátená suma za reklamáciu, sumu treba vypísať aj slovom
  - dátum a pečiatku MOP a podpis pracovníka
  - podpis prijemcu peňazí.

-Výdavkový pokladničný doklad s číslom reklamačného listu, sa priloží k účtovným dokladom. Pri dennej uzávierke MOP sa tento výdaj zapíše do pokladničnej knihy korunovej ako ostatné výdaje a prípadne sa reklamácia č.,.

V zložitých prípadoch rozhodne o postupe voči zákazníkovi a voči dodávateľovi obchodné oddelenie.

-V prípade neuznania reklamácie, pracovník MOP, ktorý preberal reklamáciu, túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámikupujúcemu.

### 5. Zásady pri vybavovaní reklamácie:

Reklamácia je vylúčená, pokiaľ zákazník nepredložil nadobúdací doklad,

Prevzatie reklamovaného tovaru od kupujúceho na základe nadobúdacieho dokladu, "Vyplnenie reklamačného listu" Oznámenie lehoty k vybaveniu reklamácie ( maximálne 30 kalendárnych dní),

-V sporných prípadoch kontaktuje pobočka príslušného pracovníka obchodného oddelenia GECO, s.r.o.

Na reklamačnom liste sa uvedie spôsob akým bola reklamácia vybavená,

-V prípade, že nadobúdacím dokladom bol doklad z registračnej pokladne, vystaví sa výdavkový pokladničný doklad

-Pri vybavovaní reklamácie je nutné ihneď zväčšiť opodstatnenosť reklamácie. Reklamácia tovaru, pri ktorom je jasné, že bol poškodený neodborným zásahom, alebo ktorý bol poškodený mechanicky, je reklamácia vylúčená.

### 6. Alternatívne riešenie sporov (ARS):

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, 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 subjektami 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. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení 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 zmlouvou. 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 a DPH.

### 7. Bezplatný spätný zber prenosných batérií a elektroodpadu:

Bezplatný spätný zber prenosných batérií a elektroodpadu v priestoroch maloobchodnej predajne.

V Bratislave, 07.03. 2019


**GECO, s.r.o.**

Elektrárarská 4, 831 04 Bratislava

ICO: 35 782 587

IČ DPH: SK2020277248

1004 -

  
Bc. Zdonko Kalman, konateľ