



Reklamačný poriadok

Na zabezpečenie jednotného, správneho a rýchleho postupu pri vybavovaní reklamácií väd tovaru zakúpeného v predajniach SINTRA spol. s r.o. Bratislava OZ ZDROJ Poprad (ďalej len predajniach SINTRA – ZDROJ) sa vydáva v súlade s právnymi predpismi tento reklamačný poriadok:

Článok I

Právo na uplatnenie reklamácie

- 1) Ak sa na zakúpenom tovare vyskytne vada má zákazník právo túto vadu pri prevzatí tovaru alebo v záručnej dobe (lehote spotreby) reklamovať t. j. uplatniť právo zo zodpovednosti za vady.

Článok II

Miesto uplatnenia reklamácie

- 1) Kupujúci uplatňuje reklamáciu u predávajúceho v ktorejkoľvek predajni SINTRA – ZDROJ s ohľadom na predávaný sortiment a to u vedúceho predajne, resp. u zástupcu vedúceho predajne.
- 2) Nákup tovaru kupujúci preukazuje príslušným dokladom o predaji (dokladom z registračnej pokladne a záručným listom, ak bol na tovar vystavený).

Článok III

Zodpovednosť predávajúceho

- 1) Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar (predávaná vec) má požadovanú, prípadne právnymi predpismi stanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným normám.
- 2) Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúci alebo ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe, dobe minimálnej trvanlivosti alebo v lehote spotreby.
- 3) Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru ak:
 - zákazník spôsobil vadu tovaru sám
 - zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru
 - ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti.
- 4) Ak kupujúci uplatní právo zo zodpovednosti za vady tovaru u predávajúceho je tento alebo ním poverený pracovník (vedúci predajne) povinný po riadnom preskúmaní rozhodnúť o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní od uplatnenia reklamácie.
- 5) V prípadoch, kedy vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie, môže predávajúci dohodnúť s kupujúcim inú lehotu, najviac však 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 6) Ak kupujúci nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať o preskúmanie rozhodnutia predajne na riaditeľstve s. r. o., ktoré je povinné v lehote do 10 dní zaujať k reklamácií konečné stanovisko a oznámiť ho kupujúcemu.
- 7) Prevádzková jednotka, samoobsluha potravín, nie je prevádzkou spojenou s odkladaním vecí, a preto spol. s r. o. nezodpovedá za prípadnú škodu na veciach odložených a vnesených /§ 433 Obč. zákonníka/.

Článok V

Lehoty na uplatnenie reklamácie

- 1) Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačeného na obale. Pre ostatné potraviny porciované a zabalené v obchodnej sieti je záručná doba, ak ide o rýchlo kaziace potraviny len 24 hodín od ich porciovania a zabalenia, a ak ide o trvanlivé potraviny len 48 hodín od ich porciovanie a zabalenie.
- 2) Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prebratí tovaru v záručnej dobe (záruka) /§619 Obč. zákonníka/. Záručná doba je 24

mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim, pokiaľ na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nieje uvedená dlhšia lehota na použitie.

- 3) Ak sa reklamácia vybaví výmenou vadného tovaru za bezvadný, plynie na tovar záručná doba znova od jeho prevzatia.
- 4) Zákazník je povinný pri platení skontrolovať:
 - a) nakúpené množstvo a druh tovaru, ktoré má zodpovedať dokladu vydanému elektronickou registračnou pokladnicou
 - b) vydanú peňažnú hotovosť zamestnancom spol. s r. o., aby táto zodpovedala rozdielu medzi zaplatenou sumou a sumou uvedenou na pokladničnom bloku z elektronickej registračnej pokladnice.
- 5) V prípade, že kupujúci zistí rozdiel medzi účtovaným a kupovaným množstvom a druhmi tovarov, je tento rozdiel povinný reklamovať ihneď /§ 502 Obč. zákonníka/. Kupujúci uplatňuje reklamáciu u vedúceho príslušnej prevádzkovej jednotky. Pri reklamácií je povinný predložiť doklad vydaný elektronickou registračnou pokladnicou a nákup.

Článok VI

Odstrániteľné vady

- 1) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.

Článok VII

Neodstrániteľné vady

- 1) Za neodstrániteľné sa považujú také vady, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady.
- 2) Ak ide o neodstrániteľnú vadu, má kupujúci právo na výmenu tovaru, alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť a má právo na vrátenie peňazí.
- 3) Tie isté práva má kupujúci, ak ide síce o vady odstrániteľné, a však kupujúci nemôže pre opätovne vyskytujúce sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd (minimálne tri) tovar riadne užívať.
- 4) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré však nebránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

Článok VIII

Náhrada nevyhnutných nákladov

- 1) Kupujúci má právo na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Toto právo musí uplatniť na riaditeľstve s. r. o. najneskôr do 1 mesiaca po uplynutí doby, do ktorej musí byť uplatnené právo zo zodpovednosti za vady, inak právo zanikne.

Článok IX

Záverčné ustanovenie

- 1) Ak nieje uvedené inak, právo zákazníka na reklamáciu sa riadi ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z. z. Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a Potravinovým kódexom SR.
- 2) Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť od 1.10.2007.



**SINTRA spol. s r.o., Pluhová 2, 831 03 Bratislava,
odštepny závod ZDROJ Poprad, Hraničná 14, 058 01 Poprad**

zap. v OR OS BA 1, odd.: Sro, vl. č.: 145/B

IČO: 00685232

IČ DPH: SK2020441060

tel.: +421 52 7866122

Dodatok č. I k Reklamačnému poriadku z 24.6.2010

V súvislosti so zákonom č. 391 /2015 Z.z. O alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov vydávame tento „Dodatok č. I k Reklamačnému poriadku z 24.6.2010“

- 1) Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu , alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo 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 SINTRA spol. s r.o., Pluhová 2, 831 03 Bratislava:

Slovenská obchodná inšpekcia

Adresa na doručovanie:

**Ústredný inšpektorát SOI,
Odbor medzinárodných vzťahov a ARS
Prievozská 32
Poštový Priečinok 29
827 99 Bratislava**

Adresa na podávanie podaní v elektronickej podobe: adr@soi.sk , alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>) Spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. „

Tento dodatok nadobúda účinnosť od 1.1.2016.

Ing. Eva Csachová
riaditeľka závodu