

COOP Jednota Žilina, spotrebné družstvo, so sídlom Predmestská 71, 010 83 Žilina  
IČO:169048, zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Dr, vložka č. 53/L

## 1. Úvodné ustanovenie

COOP Jednota Žilina, spotrebné družstvo vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postupy pri prijímaní a vybavovaní reklamácií spotrebiteľov (ďalej ako „kupujúci“) v súvislosti s kúpou tovarov v predajniach COOP Jednota Žilina (ďalej ako „predávajúci“)

## 2. Zodpovednosť za vady tovaru

- 2.1. Pri predaji tovaru zodpovedá predávajúci za to, že tovar je bez väd, má požadovanú, príp. právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť.
- 2.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim alebo ktoré sa na tovare vyskytnú v záručnej dobe či dobe spotreby.
- 2.3. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré boli dôvodom na zníženie ceny, t.j. predávajúci nezodpovedá za vady tovaru pre ktoré poskytol kupujúcemu zľavu.
- 2.4. Za vadu nie je možné považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby, v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania, nesprávneho skladovania alebo nedovoleného zásahu.
- 2.5. Ak sa vada prejaví do 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, považuje sa za vadu, ktorá existovala už pri predaji, ak to neodporuje povaha tovaru alebo ak predávajúci neprekáže opak.

## 3. Záručná doba

### 3.1 Dĺžka záručnej doby

- 3.1.1. Záručná doba je 24 mesiacov. Pri potravinách musí byť vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti a lehota na uplatnenie reklamácie je daná týmto dátumom. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.
- 3.1.2. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad o kúpe tovaru, pričom ak to povaha tovaru umožňuje doklad o kúpe môže byť použitý namiesto záručného listu.
- 3.1.3. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, môže byť záručná doba určená dlhšia ako 24 mesiacov. Záručná doba presahujúca 24 mesiacov sa môže týkať i len niektorej súčiastky veci. Záruku presahujúcu 24 mesiacov poskytne predávajúci kupujúcemu vyhlásením v záručnom liste, v ktorom zároveň určí podmienky a rozsah tejto záruky.
- 3.1.4. Ak je vydaný záručný list, predávajúci ho riadne vyplní a potvrdí. Záručný list musí obsahovať: obchodné meno predávajúceho, jeho sídlo, obsah, rozsah a podmienky záruky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.

### 3.2 Začiatok plynutia záručnej doby

- 3.2.1. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
- 3.2.2. Ak má kúpený tovar viesť 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.
- 3.2.3. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.
- 3.2.4. Ak sa vybaví reklamácia opravou, nie je doba od uplatnenia reklamácie až do doby, kedy kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, do záručnej doby započítaná.

## 4. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

- 4.1 Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bol tovar kúpený, a to v jeho ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky, alebo na určenom mieste.
- 4.2 Ak je v záručnom liste uvedený podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, môže kupujúci uplatniť právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.
- 4.3 Kupujúci je povinný právo zo zodpovednosti za vady uplatniť
  - do 6 mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia záručnej doby
  - pri tovaroch, ktoré sa rýchlo kazia, najneskôr v deň nasledujúci po kúpe.Inak práva zo zodpovednosti za vady zaniknú. Nesprávne účtovaný tovar je kupujúci povinný reklamovať ihneď po nákupe, t.j. ešte pred odchodom z pokladničnej zóny.
- 4.4. Pri reklamovaní vady je kupujúci povinný predložiť doklad o nákupe, záručný list (ak bol k predanej veci vydaný). Originálny obal výrobku kupujúci predloží, len ak je to možné.

## 5. Povinnosti predávajúceho v prípade uplatnenia reklamácie kupujúcim

- 5.1 Ak kupujúci riadne uplatní právo zo zodpovednosti za vady tovaru, je predávajúci alebo ním poverený pracovník povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní od uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady.
- 5.2 V prípadoch, keď vybavenie reklamácie vyžaduje odborné posúdenie a nie je možné uznať reklamáciu do 3 pracovných dní, je predávajúci povinný reklamovaný tovar zaslať na vlastné náklady na toto odborné posúdenie. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má kupujúci rovnaké práva akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.
- 5.3 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil.
- 5.4. Predávajúci je povinný najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie vydať kupujúcemu písomný doklad o vybavení reklamácie. Ak sa reklamácia vybaví opravou, predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.

## 6. Nároky kupujúceho v prípade riadneho uplatnenia reklamácie

### 6.1 Pri odstrániteľných vadách má kupujúci nárok na:

- 6.1.1 bezplatné odstránenie vady - predávajúci je povinný vadu odstrániť vykonaním záručnej opravy takým spôsobom, aby vada bola bezplatne, riadne a včas odstránená tak aby tovar nebol v dôsledku výskytu vady ani opravy nijak znehodnotený (vzhľadovo, funkčiou, kvalitou);
- 6.1.2 výmenu vadného tovaru za tovar bez vady alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, na výmenu tejto súčasti;  
Právo kupujúceho požadovať výmenu vadného tovaru je podmienené tým, že:
  - výmena je možná
  - predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;

### 6.2. Pri neodstrániteľných vadách

- 6.2.1 Vady sa považujú za neodstrániteľné, ak:
  - a) vadný tovar nie je možné z technického hľadiska opraviť, a ak je preukázateľne narušenie kvalitatívnych vlastností tovaru potravinárskeho charakteru
  - b) ide sice o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže tovar riadne užívať z dôvodu, že:
    - po oprave sa rovnaká vada vyskytne opätovne, t.j. ak bola rovnaká vada v záručnej dobe už dvakrát odstraňovaná a vyskytne sa opätovne a l e b o
    - ak ide o väčší počet väd, t.j. ak sa na tovare v dobe uplatnenia nároku vyskytli aspoň tri odstrániteľné vady, pričom riadnemu užívaniu musí brániť každá z týchto väd;
  - c) ak reklamácia nebola vybavená najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie;
- 6.2.2. Pri neodstrániteľných vadách má kupujúci nárok na:
  - a) výmenu vadného tovaru za tovar bez väd;
  - b) odstúpenie od zmluvy, ak kupujúci nesúhlasí s výmenou vadného tovaru
  - c) primeranú zľavu z ceny, ak tovar má také neodstrániteľné vady, ktoré nebránia tomu, aby sa tovar mohol užívať;
- 6.2.3 Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných zdokladovaných nákladov, ktoré mu vzniknú v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady za predpokladu, že právo zo zodpovednosti za vady uplatnil riadne a dôvodne, t.j. že kupujúci bol v prípade uplatnenej reklamácie úspešný. Právo na náhradu nákladov si musí kupujúci riadne, včas a dôvodne uplatniť v sídle COOP Jednota Žilina, uvedeného v tomto reklamačnom poriadku, najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, do ktorej musí byť uplatnené právo zo zodpovednosti za vady, inak toto právo zanikne.