

**REKLAMAČNÝ PORIADOK**  
**spoločnosti Emil Krajčík, s.r.o.,**  
**101 Drogerie (ďalej len „prevádzky“ )**

**Úvodné ustanovenia:**

Spoločnosť Emil Krajčík, s. r. o. (ďalej len „Emil Krajčík, s. r. o.“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzke spoločnosti Emil Krajčík, s. r. o. a zároveň je tiež zverejnený na internetovej stránke spoločnosti [www.101drogerie.sk](http://www.101drogerie.sk).

**Článok 1**

**Právo na uplatnenie reklamácie:**

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.
2. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
3. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
4. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesť záručného listu vydať doklad o kúpe (t. j. pokladničný blok z registračnej pokladnice).
5. Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, pripojenom k tovaru, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a pokiaľ je tovar zaplombovaný, nesmie porušiť tieto plomby.

**Článok 2**

**Miesto uplatnenia reklamácie :**

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu u predávajúceho spravidla v tej prevádzke, v ktorej bol tovar zakúpený. Spotrebiteľ je však oprávnený uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek inej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť (§ 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa).
2. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (záručný servis), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci práva na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy (§ 625 Občianskeho zákonníka). Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a spotrebiteľom.

**Článok 3**

**Zodpovednosť predávajúceho:**

1. Emil Krajčík, s. r. o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
2. Predávajúci nezodpovedá za vadu tovaru ak :
  - spotrebiteľ si spôsobil vadu tovaru sám;
  - spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, alebo bol na vadu predávajúcim výslovne upozornený;
  - z dôvodu vady tovaru bola poskytnutá zľava z ceny tovaru;
  - vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným použitím;
  - boli porušené ochranné plomby na tovare;
  - boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčasti;
  - sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si ma tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti.

**Článok 4**

**Záručná doba :**

1. Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Pokiaľ na tovare, jeho obale, návode alebo záručnom liste nie je uvedená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby. Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačenej na obale.
2. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu môže Emil Krajčík, s. r. o. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).
3. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).
4. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec previať sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).
5. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

- ka).
6. V prípade veci, ktoré sa rýchlo kazia sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak právo spotrebiteľa na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady zaniká (§ 626 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
  7. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka spotrebiteľovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na spotrebiteľovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto Emil Krajčík, s. r. o. nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Emil Krajčík, s. r. o. o prípadných vadách tovaru vie, je povinný na ne spotrebiteľa pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré Emil Krajčík, s. r. o. spotrebiteľa neupozornil, je spotrebiteľ oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak spotrebiteľovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je spotrebiteľ povinný vrátiť Emil Krajčík, s. r. o. všetko, čo podľa zmluvy dostal, t. j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

#### Článok 5

##### Prijatie reklamácie:

1. Pri reklamovaní vady tovaru je kupujúci povinný predložiť doklad o kúpe (t. j. pokladničný blok z registračnej pokladnice), záručný list (ak bol k predajnej veci vydaný) a originálny obal výrobku (ak je to možné).
2. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec predávajúceho poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622-623 Občianskeho zákonníka); na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, predávajúci **určí spôsob vybavenia reklamácie** podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších 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 (§ 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa).
3. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok (§ 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa).
4. V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy tovaru predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie, ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
5. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom túto informáciu uvedie v doklade o vybavení reklamácie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. i stanovisko autorizovanej osoby, alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
6. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné, s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znovu uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znovu uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
7. O prijatej reklámácii sa spotrebiteľovi vždy vystaví a odovzdá písomné potvrdenie (§ 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa) o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil (doklad o reklámácii), ktorý bude obsahovať :

- dátum uplatnenia reklamácie;
- rozhodnutie spotrebiteľa, ktoré z práv podľa všeobecného predpisu (§ 622 – 623 Občianskeho zákonníka) uplatňuje;
- stručný popis reklamovaného tovaru;
- informáciu o tom, kedy a kde bol tovar zakúpený;
- cena, za akú bol tovar zakúpený;
- stručný popis vady, prípadne ako k vade došlo;
- pečiatka a podpis pracovníka, ktorý reklamáciu prijal;
- kontaktné údaje spotrebiteľa (meno, priezvisko, adresa, telefonický prípadne e-mailový kontakt)

8. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou časťou vybavenie reklamácie, list oboznámujúci spotrebiteľa o vybavení reklamácie alebo e- mailová či sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.
9. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena vadného tovaru za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná doba znova odo dňa prevzatia tohto nového tovaru.
10. Ak si zákazník vec po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol povinný si vec po reklamácií prevziať.

#### Článok 6

##### Práva spotrebiteľa (spôsob vybavenia reklamácie) – poučenie podľa 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa:

1. Pri vadách tovaru, ktoré si spotrebiteľ včas uplatní má právo, podľa charakteru vady:

- Pri odstrániteľných vadách:

Spotrebiteľ ma právo požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne, včas odstránená alebo aby bola vadná vec vymenená za novú. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprímerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

Predávajúci je oprávnený vždy vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka) .

- Pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni tomu, aby sa vec riadne užívala, ako vec bez vady spotrebiteľ má právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí). Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak sice ide o odstrániteľné vady, ak však spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy tej istej vady) alebo pre väčší počet väd riade vec užívať (najmenej tri rôzne odstrániteľné vady). Ako neodstrániteľná sa posudzuje aj vada, ktorej reklamácia nebola vybavená do 30 dní od prijatia reklamácie.

- Pri neodstrániteľnej vade, ktorá nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru a závažnosti vady.

Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len či si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

#### Článok 7

##### Reklamácia použitého tovaru a tovaru predávaného za nižšiu cenu:

1. V prípade predaja použitých vecí sa spotrebiteľ môže s kupujúcim dohodnúť aj na kratšej ako 24-mesačnej záručnej dobe, najmenej však v trvaní 12 mesiacov.
2. Práva zo zodpovednosti za vady použitej veci zanikajú, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia veci alebo do doby, na ktorej predávajúci a spotrebiteľ dohodli podľa bodu 1 článku 7.
3. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú je dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1, 2. veta Občianskeho zákonníka).
4. Ak je vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu z ceny.

#### Článok 8

##### Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim neodpovie, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s predávajúcim je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné na uvedenom účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priechod 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk) alebo [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk) alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam subjektov je zverejnený na: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu na riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
2. Návrh kupujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:
  - a. meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak má;
  - b. úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností;
  - c. označenie, čoho sa kupujúci ako spotrebiteľ domáha;
  - d. dátum, kedy sa kupujúci ako spotrebiteľ domáha;
  - e. dátum, kedy sa kupujúci ako spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný;
  - f. vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. e) až e) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Návrh je možné podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže kupujúci využiť formulár, ktorého vzor je kupujúcemu k dispozícii na stiahnutie na stránke predávajúceho [www.101drogerie.sk](http://www.101drogerie.sk) a ktorý je dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Kupujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti, uvedené v návrhu.

#### Článok 9

##### Záverečné ustanovenia:

1. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a/alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia.

Dňa: 23.5.2016 .....

Emil Krajčík s.r.o. (26)  
Dlhá 1424/47, 905 01 Senica  
IČO: 36246204 IČ DPH: SK2020188588

.....  
podpis a pečiatka