

Reklamačný poriadok

Týmto sa vydáva v zmysle ustanovenia § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení reklamačný poriadok spoločnosti Lidl Slovenská republika, v.o.s., IČO: 35 793 783 (ďalej len „Lidl“). Tento reklamačný poriadok je všeobecne aplikovateľný v celej sieti predajní Lidl v Slovenskej republike. V oblasti neupravenej týmto reklamačným poriadkom sa aplikujú všeobecné právne predpisy, vrátane zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“). Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 18.11.2019.

1. Predmet reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho (spotrebiteľa) zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného v predajniach Lidl alebo zakúpeného prostredníctvom elektronického obchodu prevádzkovaného spoločnosťou Lidl na webovej stránke www.lidl-shop.sk (ďalej len „online obchod“).

2. Právo zákazníka na reklamáciu

Zákazník má právo zakúpený tovar, na ktorom sa vyskytuje vada, reklamovať, a to v rámci zákonnej záručnej doby stanovenej v Občianskom zákonníku, ak nie je na tovar poskytovaná dlhšia záručná doba.

Lidl zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim, t.j. tovar musí mať požadovanú, resp. právnymi predpismi stanovenú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť a musí byť bez väd, t.j. musí zodpovedať záväzným technickým normám. Pri potravinách musí byť vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia kúpna cena.

3. Lehoty na uplatnenie reklamácie

Pri potravinárskych výrobkoch podliehajúcich rýchlej skaze musia byť vady uplatnené bez zbytočného odkladu, najneskôr v deň nasledujúci po kúpe; inak práva zaniknú. Pri ostatných potravinárskych výrobkoch musia byť vady reklamované v záručnej dobe uvedenej na obale (pri lehote trvanlivosti). Pri ostatnom spotrebnom tovare sa aplikuje záručná doba v súlade s ustanovením § 620 Občianskeho zákonníka, t.j. záručná doba v trvaní 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, alebo záručná doba uvedená v záručnom liste, ak je dlhšia ako zákonná záručná doba alebo je uvedená vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti Lidl. V prípade darčekovej karty je záručná doba viazaná na dobu platnosti používania výrobku.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Lidl vydá kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj 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.

4. Miesto uplatnenia reklamácie

Reklamácia musí byť uplatnená u predajcu, u ktorého bol tovar kúpený. V prípade, že tovar má v dokumentácii poskytnutej kupujúcemu uvedené servisné stredisko, môže byť reklamácia uplatnená v tomto servisnom stredisku.

5. Uplatnenie reklamácie

Pri uplatnení reklamácie zákazník predloží okrem reklamovaného výrobku tiež (i) originál dokladu o nákupe výrobku v predajni Lidl alebo (ii) faktúru alebo zjednodušený daňový doklad v prípade tovaru zakúpeného v online obchode alebo (iii) doklad o aktivácii v prípade zakúpenej darčekovej karty a ak bol zákazníkovi pri kúpe výrobku vystavený záručný list, predloží tiež tento záručný list. Reklamovaný výrobok je nevyhnutné predkladať v čistom a hygienicky bezchybnom stave. O prijatí reklamácie a spôsobe jej vybavenia vystaví Lidl zákazníkovi písomný doklad. Lidl je povinný vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. Vybavenie reklamácie

Za vybavenie reklamácie sa považuje ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, poverený zamestnanec alebo iná určená osoba je povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je Lidl, resp. poverený zamestnanec povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie.

Ak je to možné, rozhodne sa o reklamacii ihneď. V zložitejších prípadoch sa rozhodne najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, vybaví sa reklamácia najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia.

Ak ide o odstrániteľné vady, zákazník má nárok na bezplatné a včasné odstránenie vady. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla užívať riadne ako vec bez vady, má kupujúci nárok na výmenu veci alebo odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, avšak kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Ak 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.

7. Odstúpenie od zmluvy

Zákazník môže v lehote 1 mesiaca odo dňa zakúpenia nepotravinového tovaru odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu za predpokladu, že predloží originál dokladu o nákupe nepotravinového tovaru a tento tovar vráti v pôvodnom (neporušenom a nepoužitom) stave a originálnom obale, vrátane príručiek a ostatného príslušenstva. Uvedené ustanovenie neplatí pre darčekové karty.

Reklamačný poriadok

V prípade tovaru zakúpeného prostredníctvom online obchodu je právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a podmienky na uplatnenie daného práva upravené v čl. 5 Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti Lidl a z uvedeného dôvodu sa v predchádzajúcom odseku uvedené neuplatní pri tovare zakúpenom prostredníctvom online obchodu.

8. Alternatívne riešenie sporov

Pokiaľ zákazník nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo sa domnieva, že zo strany Lidl došlo k porušeniu jeho práv, môže Lidl požiadať o nápravu. Ak Lidl odpovie na žiadosť zákazníka zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, môže sa zákazník v tejto záležitosti obrátiť s návrhom na alternatívne riešenie sporov na príslušný subjekt, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky.

Bližšie informácie nájdete:

<http://www.economy.gov.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-clr/146956s>

<http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>