

Reklamačný poriadok

Týmto sa vydáva reklamačný poriadok spoločnosti Lidl Slovenská republika, s.r.o., IČO: 35 793 783 (ďalej len „Lidl“ alebo aj „predávajúci“). Tento reklamačný poriadok je platný iba pre fyzické osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekonajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „spotrebiteľ“ alebo „zákazník“ alebo „kupujúci“) a je všeobecne aplikovateľný v celej sieti predajní Lidl v Slovenskej republike a elektronickom obchode prevádzkovanom spoločnosťou Lidl na webovej stránke www.lidl.sk (ďalej len „online obchod“). V oblasti neupravených týmto reklamačným poriadkom sa aplikujú všeobecné právne predpisy, vrátane zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“ alebo len „OZ“) a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.07.2024.

1. Predmet reklamačného poriadku

Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho (spotrebiteľa) zo zodpovednosti za vady tovaru zakúpeného v predajniach Lidl alebo zakúpeného prostredníctvom online obchodu.

2. Právo zákazníka na vytknutie vady

Zákazník má právo vytknúť vadu/vady, ktoré má zakúpený tovar, a to v rámci zákonnej záručnej doby stanovenej v Občianskom zákonníku, ak nie je na tovar poskytovaná dlhšia záručná doba (vytknutie vady ďalej v tomto Reklamačnom poriadku ako „reklamácia“).

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.

Lidl nezodpovedá za vady:

- ktoré zákazník spôsobil sám; svojím konaním, nekonaním alebo opomenutím;
- o ktorých zákazník pri prevzatí tovaru vedel; resp. bol na vadu výslovne upozornený;
- ktorých reklamácia odporuje povahe tovaru aj jeho životnosti (napr. batérie), hlavne uplynutiu doby trvanlivosti tovaru;
- pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru;
- ktoré sú spôsobené bežným opotrebením tovaru pri bežnom používaní;
- ktoré vznikli jeho nesprávnym či nadmerným používaním, nesprávnou údržbou, používaním v rozpore s jeho účelom, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je tovar vyrobený, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru;

g) ak prišlo k porušeniu ochrannej plomby na tovare;

h) spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na/do tovaru alebo jeho súčasti, vrátane neodbornej montáže;

i) uplatnené u predávajúceho po uplynutí záručnej doby alebo lehoty na použitie, ak je táto dlhšia ako záručná doba;

j) ktoré vznikli v dôsledku montáže dodatočne montovaného príslušenstva a doplnkov, ako aj demontáže akéhokoľvek príslušenstva či súčasti výrobku;

k) ktoré vznikli z dôvodov vyššej moci, najmä pôsobením prírodných javov a vonkajším prostredím (napr. krupobitím, záplavami a pod.);

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 § 619 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 a zľavovej kartičky uplatniteľných na portály zlavomat.sk (ďalej len „zľavomatové karty“) je záručná doba viazaná na dobu platnosti používania výrobku.

Čas od vytknutia vady až do vykonania opravy 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 súčastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

4. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

Reklamácia musí byť uplatnená u predajcu, u ktorého bol tovar kúpený.

V záujme urýchlenia reklamačného procesu a vybavenia reklamácie je možné uplatniť reklamáciu prostredníctvom zákazníckeho servisu Lidl cez online kontaktný formulár dostupný na oficiálnej webovej stránke predávajúceho: <https://informacie-pre-zakaznikov.lidl.sk/SelfServiceSK/s/contactsu.pport>. V kontaktnom formulári je potrebné zvoliť možnosť "Produkt" a následne možnosť "Reklamácie & Záruka (priemyselny tovar)".

Ak je v dokumentácii poskytnutej kupujúcemu ku kúpenému tovaru uvedený servisné stredisko, môže byť reklamácia uplatnená v tomto servisnom stredisku.

Reklamáciu je možné uplatniť aj štandardným spôsobom v ktorejkoľvek predajni Lidl v rámci Slovenskej republiky, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky, a to aj v prípade tovaru zakúpeného v online obchode.

Pri uplatnení reklamácie zákazník predloží okrem reklamovaného výrobku tiež (i) originál alebo kópiu dokladu o nákupe výrobku v predajni Lidl, príp. iným hodnoverným spôsobom preukáže, že tovar zakúpil v predajniach 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 zľavomatovej karty a ak bol zákazníkom pri kúpe výrobku vystavený záručný list, predloží tiež tento záručný list. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby zákazník predložil kompletný tovar so všetkými dokladmi a súčasťami k nemu prináležiacimi a aby predložený tovar bol čistý a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.

O uplatnení reklamácie (t. j. o vytknutí vady) vystaví Lidl zákazníkovi písomné potvrdenie, v ktorom uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota v zmysle predošlej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nevie ovplyvniť.

Ak k prevzatiu tovaru predávajúcim od kupujúceho dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie zákazníkom, tak lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie zo strany predávajúceho.

5. 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.

Lidl spotrebiteľovi vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nevie ovplyvniť. Ak predávajúci zodpovednosť za vady odmietne, dôvody odmietnutia kupujúcemu písomne oznámi.

Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

Reklamačný poriadok

Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty na splnenie záväzku, ak

- a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
- b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6 OZ,
- c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2 OZ,
- d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

6. 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 alebo kópiu dokladu o nákupe nepotravinového tovaru, príp. iným hodnoverným spôsobom preukáže, že tovar zakúpil v predajniach Lidl a tento tovar vráti v pôvodnom (neporušenom a nepoužitom) stave a originálnom obale, vrátane príručiek a ostatného príslušenstva. Uvedené ustanovenie neplatí pre darčekové karty a zľavomatové karty.

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.

7. 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. Odkaz na platformu pre riešenie sporov on-line <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Bližšie informácie nájdete:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam->

[subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1?csrt=1038083406347308897](http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-soi)

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