

## REKLAMÁCIÓS ELJÁRÁS (FELELŐSSÉG A HIBÁKÉRT, JÓTÁLLÁS, REKLAMÁCIÓK)

A jelen panaszszabályzatra a Polgári Törvénykönyv időről időre módosított vonatkozó rendelkezései az irányadóak. A fogyasztóvédelemről és a Szlovák Nemzeti Tanács 372/1990. sz. törvényének módosításáról szóló, módosított 250/2007. sz. törvény a hibákért való felelősség és az eladott áruk és nyújtott szolgáltatások hibáiért való felelősség alkalmazása esetében.

1. A termék hibáiért az Eladó felel, és a Vevő köteles haladéktalanul reklamációt benyújtani az Eladóhoz az alkalmazandó reklamációs eljárásnak megfelelően. Az eladott termékekre vonatkozó jótállási időt az általános törvény - az adásvétel időpontjában hatályos Polgári Törvénykönyv - határozza meg.
2. A reklamációk kezelésére az érvényes reklamációs eljárás alkalmazandó. Azzal, hogy a Vevő megrendelést küld az Eladónak, megerősíti, hogy megfelelően tájékoztatták az áru reklamációjának feltételeiről és módjáról, beleértve a reklamáció benyújtásának helyére vonatkozó információkat, valamint a 250/2007 sz. törvény 18. § (1) bekezdése szerinti garanciális javítások elvégzéséről. 372/1990 Coll. számú, a szabálysértésekről szóló, módosított törvény (a továbbiakban: "törvény").
3. A Panaszkezelési eljárás a Vevő által az Eladótól az Eladó e-kereskedelmi weboldalán, vagy elektronikus levélben, vagy más módon vásárolt termékekre vonatkozik.
4. A Reklamációs eljárás ebben a formában minden kereskedelmi esetre érvényes, kivéve, ha szerződésben más szavatossági feltételekről állapodtak meg.
5. A Vevő csak olyan termékekre vonatkozóan jogosult az Eladótól szavatossági igényt érvényesíteni, amely a gyártó, a beszállító vagy az Eladó által okozott hibával rendelkezik, amelyre a szavatosság vonatkozik, és amelyet az Eladótól vásárolt.
6. A Vevő köteles a terméket a termék átvételekor megvizsgálni. A termék hibájának felfedezése esetén az ezen ellenőrzés során feltárt hibák miatt igényt érvényesíthet. A jótállási idő alatt a vevőnek joga van a hiba ingyenes kijavíttatására a terméknek a vásárlást igazoló bizonylattal együtt az eladónak történő bemutatásával.
7. Ha a termék hibát mutat, a vásárlónak joga van a fogyasztóvédelmi törvény 18. § (2) bekezdésében foglaltaknak megfelelően reklamációt benyújtani az eladóhoz e-mailben vagy telefonos kapcsolatfelvétel útján.
8. Az eladónak objektíven bemutatható termékekre vonatkozó reklamációs eljárás azon a napon kezdődik, amikor az alábbi feltételek mindegyike teljesül:
  - o (a) a fogyasztó a reklamált terméket az Activstar s.r.o., Piaristická 276/46, 911 01 Trenčín, ID-szám: 47 876 085 címre nyújtotta be.
  - o b) a reklamált termékkel együtt a fenti címre elküldték a vásárlást igazoló bizonylatot - készpénzes nyugtát (számlát), a fogyasztó nevét és címét vagy telefonos elérhetőségét, a termék hibájának pontos leírását, illetve a termék hibájának keletkezési módját.
9. A panaszbejelentés mintája a következő címen érhető el:  
[https://www.activstar.sk/dokument/activstar/obchodne\\_podmienky/reklamacny-protokol-24-02.pdf](https://www.activstar.sk/dokument/activstar/obchodne_podmienky/reklamacny-protokol-24-02.pdf) A fogyasztó kitölti a panaszbejelentés a-g rovatait, és a panaszbejelentést e-mailben vagy szlovák postai úton vagy személyesen elküldi az Eladónak a fenti címre.
10. A panasz eljárás kezdete egyben a panaszbejelentés időpontja is. A Vevő a reklamált terméket a jelen Reklamációs Szabályzatban /8.a./ pont/ meghatározott helyen mutatja be.

11. A reklamáció fogadására kijelölt helyen az Eladó köteles biztosítani a reklamáció kezelésére jogosult személy jelenlétét a törvény 18. § (3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően.
12. A Vevő köteles a termékhibákért való felelősséget az Eladótól indokolatlan késedelem nélkül követelni.
13. Az Eladó a reklamáció beérkezésének napján írásban, pl. e-mailben vagy írásban köteles a Vevő részére a reklamáció átvételéről szóló dokumentumot kiállítani, amelyben az Eladó köteles az áru hibáit pontosan megjelölni a törvény 18. § (5) bekezdésének megfelelően.
14. Ha a fogyasztó panaszt nyújt be, az eladó vagy az általa megbízott alkalmazottja vagy kijelölt személy köteles a fogyasztót az általános szabályozás szerinti jogairól a fogyasztó döntése alapján tájékoztatni, hogy e jogok közül melyikkel él a fogyasztó, köteles a 2. § m) pontja szerinti panasz kezelésének módját haladéktalanul, összetett esetben legkésőbb a panasz benyújtásától számított 3 munkanapon belül, indokolt esetben, különösen, ha a termék vagy szolgáltatás állapotának komplex műszaki értékelése szükséges, legkésőbb a panasz benyújtásától számított 30 napon belül meghatározni. A panaszkezelés módjának meghatározását követően a panaszt haladéktalanul el kell intézni; indokolt esetben a panasz később is elintézhető, azonban a panasz elintézése nem tarthat tovább a panasz benyújtásától számított 30 napnál. A panasz elbírálására rendelkezésre álló határidő lejártát követően a fogyasztónak joga van elállni a szerződéstől, vagy a terméket új termékre cserélni.
15. A vevő nem tart igényt a jótállásra olyan hibák esetében, amelyekről az eladó a szerződés megkötésekor értesítette.
16. A vevőnek a jótállás eladó általi elismerésére vonatkozó joga megszűnik:
  - (a) a szállítólevél fizetési bizonylatának (amelynek egy példányát javasoljuk a Vevőnek biztosítani és megőrizni) bemutatásának elmulasztása,
  - b) a termék jótállási idejének lejártával,
  - c) a terméknek a vevő által okozott mechanikai sérülése,
  - d) a terméknek a természetes környezetnek nem megfelelő körülmények között történő használata,
  - e) a termék nem megfelelő kezelése, üzemeltetése vagy elhanyagolása,
  - f) a termék túlterhelésből, helytelen kezelésből vagy a Szlovák Köztársaságban hatályos dokumentációban, általános elvekben, műszaki szabványokban vagy biztonsági előírásokban meghatározott feltételekkel ellentétes használatból eredő károsodása,
  - g) a termékben elkerülhetetlen vagy előre nem látható események által okozott kár,
  - h) a termék véletlen megromlása és véletlen romlása, egyéb szakszerűtlen beavatkozás, sérülés vagy légköri elektromosság vagy egyéb vis maior, a termékbe való illetéktelen beavatkozás által okozott kár.
17. Az Eladó köteles a reklamációt kezelni és a reklamációs eljárást az alábbi módok valamelyikén megszüntetni:
  - (a) a javított termék átadásával,
  - b) a termék kicserélésével,
  - c) a termék vételárának visszatérítésével,
  - d) a termék árából ésszerű árendedmény kifizetésével,
  - (e) az eladó által meghatározott teljesítés átvételére vonatkozó írásbeli felszólítással,
  - (f) a termékre vonatkozó reklamáció indokolással ellátott elutasítása.
18. Az Eladó köteles a reklamáció rendezéséről a Vevőnek legkésőbb a reklamációtól számított 30 napon belül írásbeli igazolást kiállítani.

19. A jótállási idő az eladott árukra és az egyedi gyártású árukra az adásvételi szerződés megkötésétől számított 24 hónap. Használt áruk esetében a jótállási idő 12 hónap. A jótállási idő meghosszabbodik azzal az időtartammal, amely alatt a vevő az árut az áru garanciális javítása miatt nem használhatta.
20. Javítható hiba esetén a reklamációt a következőképpen kezeljük:
- (a) az Eladó intézkedik a hiba kijavításáról, vagy,
  - b) az Eladó a hibás terméket a kifogásolt termékkel azonos új termékkel cseréli ki.
21. Ha olyan hibáról van szó, amelyet nem lehet eltávolítani, vagy ha egyetlen ismétlődő, eltávolítható hibáról van szó, vagy ha több különböző, eltávolítható hibáról van szó, amelyek megakadályozzák, hogy a terméket megfelelően úgy használják, mintha az hibátlan lenne, az eladó rendezi a reklamációt:
- (a) az adásvételi szerződéstől való elállással vagy a vevő kérésére a terméknek egy másik, azonos vagy jobb műszaki jellemzőkkel rendelkező, működőképes termékkel való kicserélésével; vagy
  - b) amennyiben az eladó nem tudja a terméket mással kicserélni, az eladó a reklamációt a hibás termékre vonatkozó jóváírás kiállításával rendezi.
22. A reklamáció szempontjából ugyanazon javítható hiba több mint kétszeri előfordulása és kijavítása ugyanazon javítható hiba ismételt előfordulásának minősül.
23. A reklamáció szempontjából több mint két különböző javítható hiba előfordulása és kijavítása többszörösen ismétlődő, ismétlődő, ismétlődő, ismétlődő hibának minősül.
24. Abban az esetben, ha az eladó a reklamációs eljárást a reklamáció jogilag indokolt elutasításaként megszünteti, de a termék hibája a fogyasztó szerint objektíve fennáll és nem került kijavításra, a vevő élhet a termékhiba bírósági úton történő kijavításának jogával.
25. A jótállás nem terjed ki a termékbe történő szakszerűtlen beavatkozásra vagy a használati utasításban meghatározott eljárás elmulasztására - olyan termékek esetében, amelyek esetében az ilyen eljárás a termék jellegéből adódóan feltételezhető.
26. A fogyasztónak szóló utasítások:
1. Ha a hiba orvosolható, a vevőnek joga van ahhoz, hogy a hibát térítésmentesen, időben és megfelelő módon kijavíttassa. Az eladó köteles a hibát indokolatlan késedelem nélkül elhárítani.
  2. A vevő a hiba kijavítása helyett kérheti a termék kicserélését, vagy ha a hiba csak a termék egy részét érinti, a rész kicserélését, feltéve, hogy az eladónak a termék árához vagy a hiba súlyosságához képest nem merülnek fel aránytalan költségek.
  3. Az eladó a hibás terméket a hiba elhárítása helyett mindig kicserélheti egy hibátlan termékre, ha ez a vevőnek nem okoz komoly kellemetlenséget.
  4. Ha olyan hiba áll fenn, amely nem orvosolható, és amely megakadályozza a termék hibátlan termékként való megfelelő használatát, a vevőnek joga van a termék kicserélésére vagy a szerződéstől való elállásra. Ugyanezek a jogok illetik meg a vevőt akkor is, ha a hiba orvosolható, de a vevő a termék megfelelő használatára a hiba javítás utáni megismétlődése vagy a hibák nagyobb száma miatt nem képes.
  5. Egyéb javíthatatlan hiba esetén a vevő jogosult a termék árából ésszerű árendeményre.
27. Ha a megrendeléstől számított 14 nap elteltével az árut indoklás nélkül visszaküldik az Activstar raktárába, az Activstar fenntartja a jogot, hogy az együttműködést, valamint a termékek esetleges megvásárlását felmondja.

## **Alternatív peren kívüli vitarendezés**

- a) A fogyasztónak jogában áll jogorvoslati kérelemmel fordulni az eladóhoz, telefonon a raktárba, e-mailben a [info@activstar.eu](mailto:info@activstar.eu) címre, vagy írásban az Activstar s.r.o., Bytčianska 359, 01003 Žilina, azonosítószám: 47 876 085 címre, ha nem elégedett azzal, ahogyan az eladó a panaszát kezelte, vagy ha úgy véli, hogy az eladó megsértette a jogait. Ha az eladó nemleges választ ad erre a kérésre, vagy a kérés elküldésétől számított 30 napon belül nem válaszol, a fogyasztónak joga van alternatív vitarendezési eljárás kezdeményezésére irányuló javaslatot benyújtani egy alternatív vitarendezési szervezethez (a továbbiakban: AVR szervezet) a 391/2015 sz. törvény értelmében. Az AVR-szervezetek a 391/2015. sz. törvény 3. §-a szerinti szervek és felhatalmazott jogi személyek. A fogyasztó a javaslatot a 391/2015. sz. törvény 12. §-a szerint meghatározott módon nyújthatja be.
- b) A fogyasztó panaszt nyújthat be a <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1> oldalon online felsorolt alternatív vitarendezési szervezetekhez RSO-khoz is.
- c) Az alternatív vitarendezést csak fogyasztó - olyan természetes személy, aki a fogyasztói szerződés megkötése és teljesítése során nem üzleti, foglalkoztatási vagy szakmai tevékenysége körében jár el - veheti igénybe. Az alternatív vitarendezés csak a fogyasztó és az eladó közötti, fogyasztói szerződésből eredő vagy azzal kapcsolatos vitára vonatkozik.

Az alternatív vitarendezés csak a távollevők között kötött szerződésekre alkalmazandó. Az alternatív vitarendezés nem alkalmazható azokra a vitákra, amelyekben a vita értéke nem haladja meg a 20 eurót. Az alternatív vitarendezési szervezet az alternatív vitarendezés kezdeményezéséért a fogyasztótól legfeljebb 5 EUR (HÉA-t is tartalmazó) díj megfizetését kérheti.

Považská Bystrica, 2018.11.23.