Postup pri uplatňovaní a vybavovaní uplatnenia zodpovednosti za vady produktu – vytknutia vady produktu v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. v nadväznosti na príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka

---

1. Záručná doba na predávané produkty (tovary / služby) je 24 mesiacov. Pri použitých produktoch je doba zodpovednosti za vady najmenej 12 mesiacov, ak sa na tom zmluvné strany dohodli.

2. Spotrebiteľ si právo na uplatnenie zodpovednosti za vady produktu uplatňuje bezodkladne po zistení vady produktu. Pri uplatnení vady produktu – vytknutí vady predloží aj predmet vytknutia vady a doklad o nadobudnutí vlastníctva produktu (napr. doklad o kúpe, faktúra, záručný list a pod.) a umožní obchodníkovi prístup k predmetu vytknutia vady (fyzickým doručením alebo iným preukázateľným spôsobom, napr. fotodokumentáciou, ak doručenie nie je hneď možné).

3. Vadu môže spotrebiteľ vytknúť - uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni obchodníka, u určenej osoby, alebo na adrese sídla obchodníka, ktorá je uvedená na vstupe do prevádzky, prípadne prostriedkami diaľkovej komunikácie.

4. O vytknutí vady produktu obchodník poskytne spotrebiteľovi bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom písomné potvrdenie o vytknutí vady produktu a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady produktu. Predĺženie tejto lehoty je možné iba vtedy, ak je to odôvodnené objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť (napr. nedostupnosť náhradných dielov na trhu), o čom musí spotrebiteľa vopred písomne informovať.

5. V prípade, ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady produktu, písomne oznámi spotrebiteľovi jasné, odborné a konkrétne technické dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady produktu.

6. Ak spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Obchodník je v takom prípade povinný do 2 mesiacov spotrebiteľovi preplatiť aj náklady na tento posudok.

7. Predĺženie záruky pri oprave: Ak bola vada produktu odstránená opravou, doba zodpovednosti za vady na opravenom produkte (alebo jeho opravenej časti) sa predlžuje o 12 mesiacov. Táto lehota začína plynúť od dňa, kedy bol kupujúci po dokončení opravy povinný produkt prevziať.

8. PRÁVO NA OPRAVU PO ZÁRUKE: Pri vybraných kategóriách tovarov (najmä spotrebná elektronika a domáce spotrebiče) má spotrebiteľ právo požiadať o opravu produktu za primeranú cenu aj po uplynutí zákonnej 24-mesiacov, ak je takáto oprava technicky a fakticky uskutočniteľná.