

Reklamačný poriadok

Obchodná spoločnosť **BILLA s.r.o.**, so sídlom: Bajkalská 19/A, 821 02 Bratislava, IČO: 31 347 037, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sro, vl. č.: 4758/B (ďalej ako „**predávajúci**“) vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov (ďalej ako „**Občiansky zákonník**“) a zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej ako „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje o. i. informácie o existencii a dĺžke trvania zákonnej zodpovednosti predávajúceho za vady veci a dostupnosti spotrebiteľskej záruky, postup predávajúceho a kupujúceho pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady predanej veci ako aj poučenie o práve spotrebiteľa podať žiadosť o nápravu v rámci alternatívneho riešenia sporov. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na zmluvy uzatvárané v prevádzkových priestoroch predávajúceho.

V tomto reklamačnom poriadku sa pod pojmom reklamácia rozumie vytknutie vady a uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady alebo zo spotrebiteľskej záruky.

1. Všeobecné ustanovenia

- 1.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má vec pri jej dodaní kupujúcemu a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od jej dodania. Ak sa vada prejaví počas tejto doby, predpokladá sa, že existovala už v čase dodania veci, ak sa nepreukáže opak alebo ak to nevylučuje povaha veci alebo vady.
- 1.2. Pri veciach predávaných za zníženú cenu predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá.
- 1.3. Výrobca alebo predávajúci môže kupujúcemu poskytnúť spotrebiteľskú záruku nad rámec zákonných práv zo zodpovednosti za vady.
- 1.4. Ak je poskytnutá spotrebiteľská záruka, výrobca alebo predávajúci vydá kupujúcemu najneskôr v čase dodania veci záručný list na trvanlivom médiu v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa aj v inom jazyku.
- 1.5. Kupujúci môže uplatňovať práva zo spotrebiteľskej záruky za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame dostupnej pred uzatvorením kúpnej zmluvy alebo pri jej uzatvorení. Ak sú podmienky uvedené v reklame pre kupujúceho priaznivejšie, uplatnia sa tieto priaznivejšie podmienky.
- 1.6. Čas od vytknutia vady až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta. Poskytovateľ záruky je povinný vydať nadobúdateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.
- 1.7. Pri veciach, na ktorých je vyznačený dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, sa kvalita a zdravotná bezvadnosť veci posudzuje s prihliadnutím na tieto údaje.
- 1.8. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli po dodaní veci, najmä v dôsledku (i) bežného opotrebenia zodpovedajúceho povahy a dĺžke používania veci, (ii) poškodenia spôsobeného nesprávnym používaním, skladovaním alebo údržbou, (iii) poškodenia spôsobeného zásahom kupujúceho alebo tretej osoby.

2. Uplatnenie reklamácie

- 2.1. **Kde.** Reklamácia sa uplatňuje vytknutím vady predávajúcemu. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, alebo u inej osoby určenej predávajúcim, o ktorej bol kupujúci informovaný pred uzatvorením kúpnej zmluvy (napr. v záručnom liste). Ak kupujúci žiada opravu alebo výmenu veci a predávajúci určil inú osobu na vybavenie reklamácie, kupujúci uplatní toto právo u tejto osoby. Na účely opravy alebo výmeny veci je kupujúci povinný vec odovzdať alebo sprístupniť predávajúcemu alebo určenej osobe.

- 2.2. **Kedy.** Kupujúci môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady ak vytkne vadu do 2 (dvoch) mesiacov odo dňa kedy ju zistil, najneskôr počas doby zodpovednosti za vady podľa Občianskeho zákonníka. Pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, je potrebné vytknúť vadu bezodkladne po jej zistení. Ak je poskytnutá spotrebiteľská záruka, kupujúci môže uplatniť práva zo spotrebiteľskej záruky počas doby a za podmienok uvedených v záručnom liste alebo v súvisiacej reklame. Ak kupujúci nevytkne vadu veci v lehotách podľa tohto bodu, práva zo zodpovednosti za vady zanikajú.
- 2.3. **Obmedzenie použitia veci.** Ak kupujúci zistí vadu, mal by ďalšie používanie veci primerane obmedziť. Ďalšie používanie môže viesť k prehĺbeniu vady alebo k vzniku ďalšieho poškodenia, na ktoré sa pri posudzovaní reklamácie prihliada.
- 2.4. **Preukázanie kúpy.** Pri vytknutí vady kupujúci preukáže, že reklamovaná vec bola zakúpená u predávajúceho. Na tento účel predloží spravidla doklad o kúpe veci (pokladničný doklad). Ak kupujúci uplatňuje práva zo spotrebiteľskej záruky, predloží aj záručný list, ak mu bol vydaný.
- 2.5. **Poučenie.** Ak kupujúci uplatňuje právo na odstránenie vady, predávajúci ho pred odstránením vady informuje o práve zvoliť si opravu alebo výmenu veci a o dôsledkoch zvoleného spôsobu vybavenia reklamácie, najmä o predĺžení doby zodpovednosti za vady o 12 mesiacov ak si zvolí opravu veci (viac informácií v článku 3 nižšie).
- 2.6. **Potvrdenie.** Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o prijatí reklamácie. Potvrdenie obsahuje najmä (a) dátum vytknutia vady, (b) identifikáciu reklamovanej veci, (c) opis vytýkanej vady, (d) zvolený spôsob vybavenia reklamácie, ak bol pri vytknutí vady určený, (e) lehotu, v ktorej bude reklamácia vybavená, (f) poučenie kupujúceho podľa Občianskeho zákonníka, ak je relevantné. Ak je reklamácia vybavená bezprostredne pri jej uplatnení, predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o vybavení reklamácie. V takom prípade sa samostatné potvrdenie o prijatí reklamácie nevydáva.
- 2.7. **Posúdenie reklamácie.** Predávajúci posúdi vytýkanú vadu a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie v primeranej lehote s prihliadnutím na povahu veci a okolnosti prípadu. Lehota na odstránenie vady je uvedená v potvrdení o prijatí reklamácie. Ak sa reklamácia vybavuje opravou alebo výmenou veci, postupuje sa podľa bodov 3.2 až 3.4 tohto reklamačného poriadku.
- 2.8. **Stav reklamovanej veci.** Kupujúci je povinný odovzdať vec v stave, ktorý umožňuje posúdenie reklamovanej vady. Ak stav veci neumožňuje jej bezpečné alebo hygienické posúdenie, predávajúci môže požiadať kupujúceho o uvedenie do stavu umožňujúceho posúdenie vady.
- 2.9. **Súčinnosť.** Ak kupujúci napriek výzve predávajúceho neposkytne súčinnosť potrebnú na posúdenie vytýkanej vady, predávajúci nie je povinný vykonať úkony vyžadujúce súčinnosť kupujúceho.

3. Vybavenie reklamácie

- 3.1. **Spôsoby vybavenia reklamácie.** Ak predávajúci zodpovedá za vytýkanú vadu, reklamácia môže byť vybavená (i) opravou veci, (ii) výmenou veci, (iii) primeranou zľavou z kúpnej ceny, (iv) odstúpením od kúpnej zmluvy.
- 3.2. **Oprava alebo výmena veci.** Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady opravou veci alebo výmenou veci. Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe uvedenej v bode 2.1 tohto reklamačného poriadku. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci. 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 prípadu, najmä na hodnotu veci bez vady, závažnosť vady a možné ťažkosti pre kupujúceho. Predávajúci môže odmietnuť opravu alebo výmenu, ak nie sú možné alebo by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti. Predávajúci môže pri odstránení vady výmenou veci poskytnúť na žiadosť kupujúceho renovovanú vec. Predávajúci môže počas opravy veci bezplatne zapožičať

kupujúcemu dočasnú náhradnú vec vrátane renovovanej veci. Na zapožičanie dočasnej náhradnej veci sa vzťahujú ustanovenia § 659 až 662 Občianskeho zákonníka. Pred odstránením vady predávajúci informuje kupujúceho o práve zvoliť si opravu alebo výmenu veci a o dôsledkoch zvoleného spôsobu vybavenia reklamácie. Pri prvom odstránení vady opravou veci sa doba zodpovednosti za vady predlžuje o 12 mesiacov. Toto predĺženie sa uplatní len raz bez ohľadu na počet vykonaných opráv. Ak je vec vymenená za náhradnú vec, predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

- 3.3. **Lehota na opravu alebo výmenu.** Predávajúci opraví alebo vymení vec po vytknutí vady bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas potrebný na posúdenie vady a jej odstránenie s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady. Lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
- 3.4. **Odobzdanie opravenej alebo vymenenej veci.** Predávajúci odovzdá opravenú alebo vymenenú vec kupujúcemu na svoje náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu bola reklamovaná vec odovzdaná, ak sa strany nedohodnú inak. Ak si kupujúci opravenú alebo vymenenú vec neprevezme v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju prevziať, môže predávajúci postupovať podľa Občianskeho zákonníka.
- 3.5. **Zľava z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy.** Kupujúci môže za podmienok ustanovených Občianskym zákonníkom požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak:
 - a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 - b) predávajúci pri oprave alebo výmene nepostupoval v súlade s Občianskym zákonníkom,
 - c) predávajúci odmietol odstrániť vadu opravou alebo výmenou,
 - 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.

Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa tohto bodu písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.

- 3.6. **Primeraná zľava z kúpnej ceny.** Výška zľavy z kúpnej ceny musí primerane zodpovedať rozdielu medzi hodnotou veci s vadou a hodnotou, ktorú by mala vec bez vady. Predávajúci poskytne zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, akým kupujúci zaplatil kúpnu cenu, ak kupujúci výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady.
- 3.7. **Odstúpenie od zmluvy.** Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Ak sa kúpna zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci. Po odstúpení od zmluvy alebo jej časti kupujúci vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho. Ak bola vec pred vznikom vady nainštalovaná v súlade s jej povahou, predávajúci zabezpečí jej odstránenie. Ak si predávajúci túto povinnosť nesplní, môže kupujúci zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho. Predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo odo dňa preukázania jej odoslania predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

- 3.8. **Potvrdenie o vybavení reklamácie.** Po vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu potvrdenie o vybavení reklamácie. Potvrdenie obsahuje najmä (i) spôsob vybavenia reklamácie, (ii) dátum jej vybavenia a (iii) informáciu o prípadnej oprave alebo výmene veci. Ak bola reklamácia vybavená bezprostredne pri jej uplatnení, toto potvrdenie sa vydá pri vybavení reklamácie.
- 3.9. **Zamietnutie reklamácie.** Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vytýkanú vadu, písomne oznámi kupujúcemu dôvody svojho rozhodnutia. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou preukáže, že za vadu zodpovedá predávajúci, môže vadu vytknúť aj opakovane, a to aj po uplynutí lehoty podľa bodu 2.2 tohto reklamačného poriadku. Predávajúci v takom prípade nemôže odmietnuť zodpovednosť za tú istú vadu. Kupujúci si môže uplatniť náklady spojené s vyhotovením znaleckého posudku alebo odborného stanoviska najneskôr do 2 mesiacov od (i) dodania opravenej alebo náhradnej veci, (ii) poskytnutia zľavy z kúpnej ceny alebo (iii) vrátenia kúpnej ceny po odstúpení od zmluvy. Po uplynutí tejto lehoty právo na náhradu týchto nákladov zaniká.

4. Alternatívne riešenie sporov

- 4.1. Ak medzi kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom a predávajúcim vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že predávajúci porušil iné jeho práva, môže sa obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
- 4.2. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu subjektu na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov.
- 4.3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je vedený Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky a je dostupný na jeho webovom sídle <http://www.mhsr.sk> v sekcii „Obchod“ – „Ochrana spotrebiteľa“ – „Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov“ – „Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov“. Kupujúci má právo voľby, na ktorý zo subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

5. Spracúvanie osobných údajov

- 5.1. Predávajúci vo vzťahu k spracúvaniu osobných údajov kupujúcich ako dotknutých osôb v rámci reklamačného konania dodržiava všeobecne záväzné právne predpisy o ochrane osobných údajov, najmä Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“) a zákon č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Bližšie informácie k spracovaniu Vašich osobných údajov na tento účel nájdete v dokumente: Informácia o spracovaní osobných údajov zákazníkov v rámci reklamačného konania, ktorý je zverejnený na webstránke www.billa.sk v časti „Ochrana osobných údajov“.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1. Predávajúci eviduje reklamácie a dokumentáciu súvisiacu s ich vybavením v súlade s internými postupmi predávajúceho.
- 6.2. Tento reklamačný poriadok je dostupný v prevádzkarniach predávajúceho, ako aj na webovom sídle predávajúceho www.billa.sk.
- 6.3. Predávajúci je oprávnený tento reklamačný poriadok meniť alebo dopĺňať. Zmeny nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia nového znenia reklamačného poriadku, pokiaľ nie je uvedený neskorší dátum účinnosti.
- 6.4. Reklamačný poriadok predávajúceho nadobúda účinnosť dňom 25.09.2026