



## **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

### **Článok I Úvodné ustanovenia**

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby ponúkané a poskytované príspievkovou organizáciou Správa mestskej zelene v Košiciach, so sídlom Rastislavova 79, 040 01 Košice, IČO: 170 78 202, smsz@smsz.sk, 055/7263401, zapísanou v živnostenskom registri Okresného úradu Košice, číslo živ. registra: 805-7761.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a iných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom. Na účely tohto reklamačného poriadku sa spotrebiteľom v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej alebo inej spotrebiteľskej zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania (ak kupujúci pri nákupe uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), považuje sa za osobu, ktorá nie je spotrebiteľ, pokiaľ neinformuje Predávajúceho inak).
4. Ak je kupujúcim, osoba, ktorá nie je spotrebiteľ, zodpovednosť za vady sa riadi ustanoveniami kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi kupujúcim a predávajúcim, prípadne iného typu zmluvy, ak jej niet, príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.
5. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
6. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18, ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste v sídle predávajúceho, ako aj v jeho jednotlivých prevádzkach a je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho.

### **Článok II Výklad pojmov**

1. Predávajúcim sa rozumie príspievková organizácia Správa mestskej zelene v Košiciach, so sídlom Rastislavova 79, 040 01 Košice, IČO: 170 78 202, zapísaná v Živnostenskom registri Okresného úradu Košice, číslo živ. registra: 805-7761 (ďalej len „predávajúci“).

2. Spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá využíva poskytované služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.
3. Službou sa rozumejú služby ponúkané predávajúcim v zmysle predmetu podnikania predávajúceho zapísaného v živnostenskom registri.
4. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby alebo predaného tovaru.
5. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady poskytovanej služby alebo tovaru, výmenou služby, tovaru za inú, vrátením ceny účtovanej za poskytnutú službu, tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za poskytnutú službu, tovar alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

### **Článok III Zodpovednosť za vady**

1. Podľa ustanovenia § 619 Občianskeho zákonníka, predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar alebo poskytované služby pri prevzatí spotrebiteľom. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Ak jeje o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru alebo poskytnutej službe v záručnej dobe.
3. Nákup tovaru alebo služby preukazuje zákazník dokladom z regisračnej pokladne.

### **Článok IV Uplatnenie reklamácie**

1. Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu u predávajúceho v tej prevádzke, v ktorej bol tovar, služba zakúpený v čase prevádzkovej doby; pričom reklamáciu je možné uplatniť osobne, mailom na smsz@smsz.sk alebo písomne na adresu predávajúceho uvedenej v čl. I, ods. 1 tohto reklamačného poriadku.
2. Reklamáciu musí spotrebiteľ uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu poskytovanej služby, nesprávnosť vyúčtovanej sumy, alebo vadu predaného tovaru.
3. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za poskytovanú službu nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje spotrebiteľa povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
4. Spotrebiteľ je povinný pri uplatňovaní reklamácie uviesť svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu služby, tovaru a spôsob, akým sa vada prejavuje, ako aj časové vymedzenie, kedy podľa spotrebiteľa došlo k obmedzeniu kvality poskytnutej služby. V uplatnení reklamácie spotrebiteľ ďalej uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné

prevzatie, zaslanie poštou), prípadne ďalšie potrebné údaje a pripojí pokladničný doklad.

5. Predávajúci si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality služby spôsobili:
  - a. okolnosti vylučujúce zodpovednosť,
  - b. nesprávne informácie od spotrebiteľa alebo iných tretích osôb, ktorým spotrebiteľ umožnil poskytnúť informácie predávajúcemu za seba,
  - c. ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
6. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď spotrebiteľ uplatnil reklamáciu u predávajúceho. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa ods. 4 tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak spotrebiteľ ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

## **Článok V** **Záručná doba**

1. Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Pokiaľ na tovare, jeho obale alebo návode je uvedená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby. Potravinársky tovar si musí zachovať svoju kvalitu a zdravotnú nezávadnosť do dátumu spotreby alebo dátumu minimálnej trvanlivosti vyznačenej na obale.
2. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru spotrebiteľom.
3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
4. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
5. V prípade veci, ktoré sa rýchlo kazia sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak právo spotrebiteľa na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady zaniká.

## **Článok VI** **Priebeh reklamačného konania**

1. Pokiaľ by uplatnenie práv zodpovednosti za vady spôsobovalo vážne problémy, najmä z dôvodu, že tovar nie je možné dopraviť do miesta uplatnenia reklamácie bežným spôsobom alebo sa jedná o tovar, ktorý je namontovaný, posúdi predávajúci reklamáciu po dohode so spotrebiteľom priamo na mieste alebo iným vhodným spôsobom. Spotrebiteľ je v takomto prípade povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť.

2. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach zo zodpovednosti za vady podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie znamená ukončenie reklamačného konania jedným z nasledovných spôsobov: odovzdanie opraveného tovaru, výmena tovaru, vrátenie kúpnej ceny tovaru, vyplatenie primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
3. Pri osobnom uplatnení reklamácie vydá zamestnanec predajcu spotrebiteľovi prijímací protokol, ktorý je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie. (Príloha č. 1)
4. Pri uplatnení reklamácie poštou alebo prostredníctvom e-mailu doručí predajca spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie na ním uvedenú kontaktnú adresu, prípadne e-mailovú adresu; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihned, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
5. Predajca prešetrí uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu po jej uplatnení a rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihned, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.
6. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v ods. 5 tohto článku má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu služby za inú.
7. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú zavinením spotrebiteľa a ak vada alebo poškodenie vznikla najmä:
  - a. preukázateľne nesprávnym používaním v rozpore s návodom na používanie alebo iným nesprávnym konaním spotrebiteľa, alebo na základe mechanického poškodenia tovaru (napr. pádom, rozbítim, poškodením vonkajšieho krytu tovaru a pod.),
  - b. v prípade preukázateľne nedovolených zásahov do tovaru,
  - c. ak vada vznikla bežným opotrebením,
  - d. ak predložený záručný list, doklad o kúpe tovaru alebo iný doklad preukazujúci, že tovar bol zakúpený u predávajúceho, nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na tovare odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe tovaru,
  - e. pri spotrebnom tovare so stanovenou lehotou použitia podľa osobitných právnych predpisov, pokiaľ je takáto reklamácia uplatňovaná po uplynutí tejto lehoty,
  - f. neodvratnou udalosťou alebo pri živelných katastrofách,
  - g. cudzími látkami a tekutinami vniknutými do výrobku,
  - h. skladovaním alebo prevádzkou výrobku mimo teplotného rozsahu,
  - i. skladovaním alebo prevádzkou výrobku v prašnom chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí,
  - j. nesprávnym zaobchádzaním a starostlivosťou ak sa jedná o rastlinný tovar, napr. dlhodobým ponechaním tovaru v obalových materiáloch bez zabezpečenia primeranej zálievky, nedodržaním základných pestovateľských opatrení (nesprávna výsadba, nevhodné stanovisko, neprimeraná zálievka, nevhodná

pôda, prehnojenie, nevykonanie nevyhnutného rezu ovocných drevín pri výsadbe) a tiež vady vzniknuté vplyvom nepredvídateľných prírodných javov (krupobitie, záplava, mráz, dlhodobé sucho).

Opadnutie listov v jesennom období je prirodzenou súčasťou životného cyklu opadavých rastlín a preto nemôže byť predmetom reklamačného konania.

8. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne vada, pre ktorú nemôže byť zakúpený tovar riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť, má spotrebiteľ právo na jeho bezplatnú opravu.
9. Namiesto odstránenia vady môže spotrebiteľ požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. V prípade vady, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne používaný ako tovar bez vady a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má spotrebiteľ i v prípade, ak ide sice o odstráiteľné vady, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opäťovného vyskytnutia sa vady po oprave alebo z dôvodu väčšieho počtu vád na zakúpenom tovare.
10. Ak ide o neodstráiteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Ak má spotrebiteľ právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na spotrebiteľovi, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

## Článok VII

### Platnosť a účinnosť

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 01.04.2021. Všetky doteraz platné reklamačné poriadky predávajúceho strácajú platnosť a účinnosť dňom účinnosti tohto reklamačného poriadku.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku, pri rešpektovaní kogentných ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonného. Zmena reklamačného poriadku sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol zakúpený počas účinnosti reklamačného poriadku ku dňu kúpy tovaru.

V Košiciach, dňa 01.04.2021



Ing. Marta Popríklová  
riaditeľka

Správa mestskej zelene v Košiciach  
Rastislavova 79  
KOŠICE  
-9-

## Protokol o reklamácii

č. /

Predávajúci: **Správa mestskej zelene v Košiciach**

Rastislavova 79, 040 01 Košice

v zastúpení: Ing. Marta Popríková – riaditeľka

bank. spoj.: Prima banka Slovensko a.s.

IBAN: SK42 5600 0000 0004 4386 9004

IČO: 170 782 02

DIČ: 2021157556

IČ DPH: SK 2021157556

Spotrebiteľ: meno a priezvisko: .....

trvale bytom: .....

bank. spoj.: .....

IBAN/č. účtu: .....

Druh reklamovaného tovaru/služby: .....

Dátum zakúpenia: .....

Hodnota zaúpeného tovaru/služby: .....

Doklad o zakúpení bol / neboli predložený.

Číslo dokladu o zakúpení: .....

### Popis vady tovaru:


### Spôsob vybavenia reklamácie a ďalšie poznámky:


V Košiciach, dňa

.....

meno a podpis spotrebiteľa

za predávajúceho