Reklamačný poriadok NOVOOPTIK

Príloha č. 1 k VOP · platí pre predajne aj e-shop · verzia 1.0, účinný dňom zverejnenia

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje, ako môže spotrebiteľ (ďalej len „zákazník“) uplatniť práva zo zodpovednosti za vady tovaru a služieb kúpených v predajniach NOVOOPTIK alebo v e-shope www.novooptik.sk.

1.2 Predávajúcim je Novooptik a.s., Júliusa Szabóa 1267/15, 984 01 Lučenec, IČO: 44 043 341, IČ DPH: SK2022569142, zapísaná v OR Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č. 985/S (ďalej len „predávajúci“).

1.3 Reklamačný poriadok je zverejnený na www.novooptik.sk a v každej predajni na viditeľnom mieste, spolu s harmonizovaným oznámením EÚ o zákonnej zodpovednosti za vady.

2. Zodpovednosť za vady

2.1 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí, a za vady, ktoré sa prejavia do **24 mesiacov** od prevzatia.

2.2 Ak sa vada prejaví do dvoch rokov od prevzatia, predpokladá sa, že tovar bol vadný už pri prevzatí, ibaže predávajúci preukáže opak.

2.3 Ak zákazník zvolí ako spôsob odstránenia vady **opravu** a vada sa úspešne odstráni, doba zodpovednosti za vady sa jednorazovo predlžuje o **12 mesiacov** (§ 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka). Predávajúci o tom vydá zákazníkovi potvrdenie.

2.4 Do doby zodpovednosti sa nezapočítava čas od uplatnenia reklamácie do prevzatia vybaveného tovaru.

2.5 Pri oprave okuliarov a iných službách platí zodpovednosť za vady vykonanej práce podľa Občianskeho zákonníka.

2.6 Za vadu sa nepovažuje najmä:

- bežné opotrebenie (napr. poškriabanie skiel a povrchu rámu, uvoľnenie skrutiek, opotrebenie nosných podložiek),
- mechanické poškodenie (pád, pritlačenie, ohnutie stranice), poškodenie teplom alebo chemikáliami,
- vada spôsobená nesprávnym používaním, čistením alebo údržbou v rozpore s pokynmi,
- následok zásahu alebo opravy inou osobou ako predávajúcim,
- neznášanlivosť (adaptácia) na nové šošovky, ak okuliare zodpovedajú predpisu a boli zhotovené správne; predávajúci v takých prípadoch ponúkne kontrolu a poradenstvo,
- nedostatok spôsobený nesprávne zadanými parametrami alebo nesprávnym predpisom, ak okuliare zodpovedajú parametrom, ktoré zákazník zadal,
- odchýlky v rámci tolerancie pre hotové okuliare podľa normy EN ISO 21987,
- poškodenie vlastného staršieho alebo opotrebovaného rámu zákazníka pri zasklení, za ktoré predávajúci nezodpovedá podľa VOP čl. VIII bod 5.

3. Kde a ako uplatniť reklamáciu

3.1 Reklamáciu tovaru kúpeného v predajni aj v e-shope možno uplatniť:

- osobne v **ktorejkoľvek predajni NOVOOPTIK** počas otváracej doby,
- poštou na adresu Novooptik a.s., Júliusa Szabóa 1267/15, 984 01 Lučenec,
- e-mailom na admin@novooptik.sk (tovar potom zákazník odovzdá v predajni alebo pošle poštou).

3.2 K reklamácii odporúčame priložiť doklad o kúpe, záručný list alebo číslo objednávky. Nákup je možné preukázať aj inak (napr. výpisom z účtu).

3.3 Zákazník opíše vadu a zvolí spôsob jej odstránenia. Tovar odovzdá čistý, pri okuliaroch podľa možnosti s puzdrom.

4. Postup pri prijatí reklamácie

4.1 Pred odstránením vady predávajúci zákazníka informuje o práve vybrať si medzi opravou a výmenou a o predĺžení zodpovednosti o 12 mesiacov pri oprave.

4.2 O každej reklamácii predávajúci vyhotoví **reklamačný protokol** a jeho kópiu (listinne alebo e-mailom) odovzdá zákazníkovi. Protokol obsahuje najmä: číslo reklamácie, dátum prijatia, údaje zákazníka, označenie tovaru, popis vady, zvolený spôsob vybavenia, primeranú lehotu, v ktorej predávajúci vadu odstráni, a kontakt, na ktorý bude zákazník informovaný.

4.3 Pri reklamácii poštou alebo e-mailom predávajúci doručí potvrdenie o prijatí bez zbytočného odkladu po doručení tovaru alebo správy.

4.4 Reklamácie sa číslujú vzostupne a evidujú v centrálnej evidencii reklamácií predávajúceho.

5. Spôsoby vybavenia

5.1 Zákazník môže požadovať **opravu** alebo **výmenu** tovaru za bezvadný. Predávajúci môže zvolený spôsob odmietnuť, ak je nemožný alebo by spôsobil neprimerané náklady v porovnaní s druhým spôsobom; vtedy vadu odstráni druhým spôsobom.

5.2 Na žiadosť zákazníka môže predávajúci namiesto novej veci dodať repasovanú. Počas opravy môže predávajúci zákazníkovi bezplatne zapôžičať náhradné okuliare; nie je to jeho povinnosť.

5.3 Zákazník má právo na **primeranú zľavu** alebo môže **odstúpiť od zmluvy**, ak:

- predávajúci odmietol vadu odstrániť alebo ju neodstránil v lehote podľa bodu 6.1,
- sa vada vyskytne opakovane,
- je vada podstatným porušením zmluvy,
- je zrejmé, že vadu nemožno odstrániť v primeranej lehote alebo bez závažných ťažkostí pre zákazníka.

5.4 Pri nepodstatnej vade zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy; má právo na zľavu.

6. Lehoty a ukončenie reklamácie

6.1 Predávajúci reklamáciu vybaví a zákazníka o tom informuje v primeranej lehote uvedenej v reklamačnom protokole, **spravidla najneskôr do 30 dní** od jej uplatnenia. Dlhšia lehota je možná len výnimočne, ak ju odôvodňuje objektívny dôvod, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. Jednoduché reklamácie vybavuje ihneď v predajni.

6.2 Ak lehota uplynie bez vybavenia, zákazník môže odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu.

6.3 Pri vybavení predávajúci vydá potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia vrátane potvrdenia o vykonanej oprave a jej trvaní, alebo písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Ak zákazník po zamietnutí preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom akreditovanej, autorizovanej alebo notifikovanej osoby, môže vadu vytknúť opakovane; náhradu nákladov na posudok si uplatní najneskôr do 2 mesiacov od dodania opravenej alebo vymenenej veci.

6.4 Zákazník si vybavený tovar vyzdvihne v predajni, kde reklamáciu uplatnil, alebo mu ho predávajúci pošle na svoje náklady.

7. Náhrada nákladov

Pri oprávnenej reklamácii má zákazník právo na náhradu účelne vynaložených nákladov (napr. poštovné za zaslanie tovaru). Náklady zákazník preukáže dokladom.

8. Alternatívne riešenie sporov a dozor

8.1 Ak zákazník nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže požiadať o nápravu na admin@novooptik.sk. Ak predávajúci žiadosť zamietne alebo neodpovie do 30 dní, zákazník môže podať návrh subjektu alternatívneho riešenia sporov (napr. Slovenská obchodná inšpekcia, www.soi.sk) podľa zákona č. 391/2015 Z. z.

8.2 Dozor vykonáva Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica, bb@soi.sk.

9. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok nahrádza všetky doterajšie reklamačné poriadky jednotlivých predajní a nadobúda účinnosť dňom zverejnenia na www.novooptik.sk a v predajniach NOVOOPTIK.