

# Polityka zwrotów

dostawcu usługi

Ranč Regetovka, Regetovka 26, 086 33 Zborov

ważne od **01.08.2020**

Operator: **PAVLIČKO a partneri, s.r.o.**, Zámocká 10, 811 01 Bratislava  
ID: 51 685 035  
Numer VAT: SK2129779562  
Zarejestrowana w Rejestrze Handlowym Sądu Rejonowego  
Bratysława I, Sekcja Sro, sygn. 128376 / B

sporządzone zgodnie z przepisami § 619 až § Kodeksu Cywilnego z późniejszymi zmianami, § 411 až § 441 Kodeksu Handlowego z późniejszymi zmianami i Ustawa nr. 250/2007 Z. z. w sprawie ochrony konsumentów, z późniejszymi zmianami.

## Artykuł I.

### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin reklamacji reguluje procedurę reklamacji towarów i usług sprzedawanych przez usługodawcę Ranč Regetovka (dalej „Dostawca”) w jego obiektach, zgodnie z przedmiotem jego działalności konsumenta”).
2. Niniejsze zasady reklamacji obowiązują wszystkich pracowników dostawcy jako sprzedawcy i kupującego jako klienta.
3. Odbierając osobiście dostarczone towary lub usługi, konsument wyraża zgodę na procedurę reklamacyjną i potwierdza, że zapoznał się z jej treścią.
4. Na potrzeby niniejszego Regulaminu reklamacji reklamacja oznacza zgłoszenie odpowiedzialności za wady produktu lub usługi, a rozpatrzenie reklamacji kończy procedurę reklamacyjną poprzez wydanie naprawionego produktu, wymianę produktu, zwrot ceny zakupu produktu, płatność rozsądnej zniżki na produkt, pisemny wniosek o przejęcie odrzucenia.

## Artykuł II.

### Prawa konsumenta

1. Każdy konsument ma prawo do dobrej jakości produktów i usług, reklamacji, odszkodowań, edukacji, informacji, ochrony jego zdrowia, bezpieczeństwa i interesów ekonomicznych oraz do składania skarg i zażaleń do organów nadzorczych i gminy z naruszeniem prawa ustawowe.
2. Każdemu konsumentowi przysługuje prawo do ochrony przed niedopuszczalnymi warunkami w umowach konsumenckich, które są umowami zawieranymi na podstawie Kodeksu Cywilnego lub Kodeksu Handlowego, a także wszelkich innych umów, które charakteryzują się tym, że są zawierane w kilku przypadkach, i często konsument nie ma istotnego wpływu na treść umowy; przepisy Kodeksu Cywilnego stosuje się odpowiednio również do umów konsumenckich, które nie zostały zawarte w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.
3. Konsument może dochodzić wobec naruszającego przed sądem ochrony jego praw, przed naruszeniem praw i obowiązków ustanowionych przez prawo w celu ochrony Konsumenta.

## Artykuł III.

### Obowiązki sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązany jest do:
  - a) sprzedawać produkty o prawidłowej wadze, miary lub ilości oraz umożliwić

- konsumentowi zweryfikowanie prawdziwości tych informacji;
- b) sprzedawać produkty i świadczyć usługi o normalnej jakości; jeżeli jakość nie jest przewidziana, sprzedawca może sprzedawać produkty w jakości niższej niż normalna tylko wtedy, gdy zawiadomi konsumenta o jakichkolwiek różnicach,
  - c) sprzedawać produkty i świadczyć usługi po uzgodnionych cenach, 10)
  - d) prawidłowo naliczać ceny przy sprzedaży produktów lub świadczeniu usług,
  - e) zapewnienia warunków higienicznych podczas sprzedaży produktów i świadczenia usług,
  - f) przy sprzedaży produktów i świadczeniu usług przestrzegać warunków przechowywania produktów określonych przez producenta lub przepisu szczególnego 11) tak, aby nie uległy one degradacji,
  - g) przedstawić konsumentowi produkt, jeżeli charakter produktu na to pozwala,
  - h) zapewnienia sprzedaży produktów i świadczenia usług w sposób umożliwiający ich prawidłowe i bezpieczne użytkowanie;
  - i) zapewnić niezbędną współpracę Europejskiemu Centrum Konsumentkiemu przy rozstrzygnięciu sporu między konsumentem a sprzedawcą,
  - j) podawać we wszelkich przekazach handlowych, w tym reklamowych i marketingowych towarów i usług, które wymagają od konsumenta kontaktu telefonicznego ze sprzedawcą pod numerem serwisowym o podwyższonej stawce lub SMS-em, prawdziwego i pełnego wskazania jednostki cena połączeń, cena jednostkowa krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) lub maksymalna możliwa cena połączenia lub krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), jaką konsument jest zobowiązany zapłacić za takie połączenie lub krótką wiadomość tekstową (SMS); w przypadku sporu dotyczącego ceny i wykonania połączenia lub krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) płatnej przez konsumenta, ciężar dowodu dowodu uprawnienia do świadczenia i jego wysokości spoczywa na Sprzedawcy.
2. Sprzedawca nie może:
- a) nakładać na konsumenta obowiązki bez przyczyny prawnej,
  - b) pozbawienia konsumenta praw wynikających z § 3,
  - c) stosują nieuczciwe praktyki handlowe i niedopuszczalne warunki w umowach konsumenckich. Nieuczciwe praktyki są bezpośrednio wymienione w załączniku nr. 1 ustawy nr. 250/2007 Dz. w sprawie ochrony konsumentów.
3. Sprzedawca obowiązany jest do przestrzegania w stosunku do konsumenta zasady równego traktowania w dostarczaniu produktów i usług określonej w przepisach szczególnych. Sprzedawca nie może odmówić sprzedaży konsumentowi towaru, który wystawił lub w inny sposób przygotował do sprzedaży, ani też odmówić świadczenia usługi mieszczącej się w jego zdolności operacyjnej. Nie może wiązać sprzedaży produktu lub świadczenia usługi (dalej „wiązanie sprzedaży”) ze sprzedażą innego produktu lub świadczeniem innej usługi. Nie dotyczy to sytuacji, gdy konsument nie spełnia warunków zakupu zgodnie z przepisami szczególnymi. Nie będzie to uważane za wiązanie sprzedaży, jeżeli:
- a. sprzedawca sprzedaje te produkty lub świadczy te usługi osobno,
  - b. wiązanie sprzedaży uwarunkowane jest techniczną niemożliwością odrębnej sprzedaży produktów lub świadczenia usług.
4. Sprzedawca nie może odmówić sprzedaży konsumentowi towaru, który wystawił lub w inny sposób przygotował do sprzedaży, ani odmówić świadczenia usługi mieszczącej się w zakresie jego zdolności operacyjnej; nie może łączyć sprzedaży produktu lub świadczenia usługi ze sprzedażą innego produktu lub świadczeniem innej usługi. Nie dotyczy to sytuacji, gdy konsument nie spełnia warunków zakupu zgodnie z prawem.
5. Sprzedawca zobowiązany jest do oznaczenia zarezerwowanych produktów osobno przez cały okres rezerwacji, podając czas, na jaki są zarezerwowane; dotyczy to również produktów płatnych, które znajdują się w zakładzie w chwili ich odbioru przez konsumenta lub dostawy do konsumenta.
6. Sprzedawca nie może wprowadzać Konsumenta w błąd, w szczególności poprzez podawanie nieprawdziwych, nieuzasadnionych, niepełnych, niedokładnych, niejasnych lub niejednoznacznych informacji lub zatajanie informacji o cechach towaru lub usługi lub warunkach zakupu, a oferta lub sprzedaż naruszające Produkty uważa się również za

wprowadzające konsumenta w błąd, własność intelektualną, a także przechowywanie takich produktów w celu oferowania lub sprzedaży.

7. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć towar lub świadczyć usługę:
  - a) b) w dniu określonym w umowie lub określonym w sposób określony w umowie,
  - b) c) w dowolnym czasie w terminie określonym lub w umowie oznaczonym, chyba że z umowy lub z celu umowy, który był znany sprzedawcy w chwili zawarcia umowy, że termin dostawy w tym terminie określa kupujący.
  - c) d) O ile w umowie nie postanowiono inaczej, termin dostawy towaru zaczyna biec od dnia zawarcia umowy. Jeżeli jednak zgodnie z umową kupujący musi spełnić określone zobowiązania przed dostawą towaru (np. przedłożyć rysunki niezbędne do wytworzenia towaru, zapłacić cenę zakupu lub jej części lub zapewnić jej zapłatę), termin ten zaczyna biec od dnia spełnienia tego obowiązku.

#### **Artykuł VI. Odpowiedzialność za wady**

1. Sprzedający odpowiada za wady rzeczy sprzedanej lub usługi świadczonej przez kupującego.
2. Najpóźniej po przejściu niebezpieczeństwa uszkodzenia towaru lub usługi Kupujący zobowiązany jest do oględzin towaru lub zapoznania się z treścią świadczonej usługi, z uwzględnieniem charakteru świadczonych towarów lub usług.
3. Jeżeli kupujący nie dokona oględzin dostarczonych towarów lub świadczonych usług lub nie zapewni ich odbioru w momencie przejścia niebezpieczeństwa uszkodzenia towaru lub usługi, może dochodzić wad stwierdzonych podczas tego oględzin tylko wtedy, gdy udowodni, że towar lub usługa były już wadliwe w chwili przejścia niebezpieczeństwa uszkodzenia towaru.
4. W przypadku rzeczy używanych nie ponosi odpowiedzialności za wady powstałe na skutek ich używania lub zużycia.
5. W przypadku rzeczy sprzedanych po niższej cenie nie ponosi odpowiedzialności za wady, za które uzgodniono niższą cenę.
6. Jeżeli rzecz nie ulega zepsuciu lub nie jest używana, sprzedawca odpowiada za wady powstałe po odebraniu rzeczy w okresie gwarancji (rękojmią).
7. Za wadę nie może być uznana zmiana towaru, która nastąpiła w okresie gwarancyjnym w wyniku jego zużycia, nieprawidłowego użytkowania lub nieprawidłowej interwencji.
8. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia dostarczonego towaru lub usługi przy odbiorze i złożenia reklamacji na oczywiste wady.
9. Za wady oczywiste uważa się wady możliwe do stwierdzenia przy odbiorze towaru lub usługi, w szczególności:
  - a) różnica ilościowa i asortymentowa,
  - b) pogorszenie stanu towaru (zdeformowane opakowanie, uszkodzone opakowanie itp.)
  - c) ła jakość usług.
10. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić sprzedawcę o widocznych wadach, który zorganizuje naprawę w postaci wymiany towaru, usunięcia reklamowanej wady usługi lub zwrotu lub obniżenia ceny zakupu.
11. Kolejne reklamacje tego typu nie będą przyjmowane przez sprzedawcę i taka reklamacja jest nieuzasadniona.
12. Sprzedawca nie odpowiada za wady:
  - a) o których w chwili zawarcia umowy kupujący wiedział lub, uwzględniając okoliczności, w których umowa została zawarta, wiedział tylko, że wady związane są z charakterem dostarczonych na podstawie umowy towarów lub usług.
  - b) jeżeli Klient sam spowodował wadę towaru lub świadczonej usługi,
  - c) jeżeli klient wiedział o wadzie towaru lub usługi przed odebraniem towaru lub usługi, ew. został wyraźnie i wyraźnie poinformowany o wadzie lub usłudze oraz jeżeli z tytułu wady lub usługi został udzielony rabat od ceny towaru lub usługi;
  - d) jeżeli wady powstały w okresie gwarancji na skutek zużycia towaru spowodowanego normalnym użytkowaniem, niewłaściwym lub nadmiernym użytkowaniem,
  - e) jeżeli plomby ochronne na towarze zostały zerwane,
  - f) jeżeli wady powstały w wyniku ingerencji osoby nieuprawnionej w towar lub jego części,

- g) w przypadku reklamacji towaru po upływie okresu gwarancji lub w innym okresie, w którym towar zachowuje swoje szczególne właściwości,
- h) jeżeli wady powstały w wyniku klęski żywiołowej,
- i) zostały spowodowane (umyślnie lub nieumyślnie) niewłaściwym lub nadmiernym użytkowaniem towaru, niewłaściwą obróbką, niewłaściwą obsługą, niewłaściwym użyciem dodatkowego wyposażenia innego niż zalecane przez producenta,
- j) jeśli pojawią się na towarach pod koniec ich okresu użytkowania.

#### **Artykuł V.**

##### **Ryzyko uszkodzenia towaru lub świadczonej usługi**

1. Ryzyko uszkodzenia towaru (§ 368 ust. 2 kodeksu handlowego) przechodzi na kupującego z chwilą, gdy przejmie towar od sprzedawcy lub, jeśli nie zrobi tego na czas, w momencie, gdy sprzedający zezwala mu na rozporządzanie towarem, a kupujący narusza umowę nie przejmując towaru.
2. W przypadku przejęcia towaru przez kupującego od osoby innej niż sprzedający, ryzyko uszkodzenia towaru przechodzi na kupującego z chwilą wyznaczoną dla dostawy towaru, jeżeli w tym czasie kupujący mógł zbyć towar towaru, a kupujący wiedział o takiej możliwości. Jeżeli kupującemu wolno rozporządzać towarem lub dowiaduje się o takiej możliwości później, niebezpieczeństwo mija w momencie, gdy ma taką możliwość i dowiaduje się o tym.
3. Jeżeli sprzedający jest zobowiązany umową do wydania towaru przewoźnikowi w określonym miejscu w celu przemieszczenia towaru na kupującego, kupujący przechodzi ryzyko uszkodzenia towaru przez przekazanie go przewoźnikowi w tym miejscu miejsce. Jeżeli umowa kupna zawiera zobowiązanie sprzedającego do wystania towaru, ale sprzedający nie jest zobowiązany do przekazania towaru przewoźnikowi w określonym miejscu, ryzyko uszkodzenia towaru przechodzi na kupującego z chwilą przekazania towaru do pierwszego przewoźnika w celu transportu do miejsca przeznaczenia. Fakt, że sprzedawca ma do czynienia z dokumentami dotyczącymi przewożonego towaru, nie wpływa na przeniesienie ryzyka uszkodzenia towaru.
4. Jednakże ryzyko uszkodzenia towaru określonego co do rodzaju i nie przejętego przez kupującego nie przechodzi na kupującego, dopóki towar nie zostanie wyraźnie oznaczony dla celów umowy poprzez oznaczenie na towarze lub dokumentach przewozowych lub określony w wiadomość wysłana do kupującego lub zdefiniowana w inny sposób.
5. Strony mogą uzgodnić, że ryzyko uszkodzenia towaru minie przed upływem terminu określonego w § 455-458 Kodeksu Handlowego. prawo tylko w przypadku towarów indywidualnie określonych lub towarów określonych rodzajowo, jeżeli towary te w chwili przejścia niebezpieczeństwa szkody są dostatecznie oddzielone i odróżnione od innych towarów tego samego rodzaju.
6. Jeżeli w chwili zawarcia umowy towar jest już przewożony, istnieje ryzyko uszkodzenia towaru poprzez przekazanie go pierwszemu przewoźnikowi. Jeżeli jednak sprzedający w chwili zawarcia umowy wiedział lub powinien był uwzględnić, uwzględniając wszystkie okoliczności, że towar został już uszkodzony, to sprzedający poniesie szkodę.
7. Uszkodzenie towaru, które powstało po przejściu jego niebezpieczeństwa na kupującego, nie wpływa na jego obowiązek zapłaty ceny zakupu, chyba że uszkodzenie towaru nastąpiło w wyniku naruszenia obowiązków przez sprzedającego.
8. Skutki ustępu 1 niniejszego artykułu nie mają zastosowania, jeżeli kupujący skorzystał z przysługującego mu prawa żądania dostawy towaru zastępczego lub odstąpienia od umowy.

#### **Artykuł VI.**

##### **Gwarancja**

1. Jeżeli rzecz nie ulega zepsuciu lub nie jest używana, sprzedawca odpowiada za wady powstałe po odebraniu rzeczy w okresie gwarancji.
2. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące.
3. Jeżeli okres użytkowania jest oznaczony na rzeczy sprzedanej, jej opakowaniu lub dołączonej do niego instrukcji, okres gwarancji nie kończy się przed upływem tego okresu.
4. W przypadku towarów używanych klient i sprzedawca mogą uzgodnić krótszy okres gwarancji,

nie krótszy jednak niż 12 miesięcy.

5. W przypadku przedmiotów przeznaczonych do dłuższego użytkowania, przepisy szczególne przewidują okres gwarancji dłuższy niż 24 miesiące. Okres gwarancji przekraczający 24 miesiące może dotyczyć tylko części towaru.
6. Na żądanie klienta sprzedawca jest zobowiązany do przedstawienia pisemnej gwarancji (karta gwarancyjna). Jeżeli charakter sprawy na to pozwala, zamiast karty gwarancyjnej wystarczy wystawić podatkowy dokument zakupu.
7. Prawo do odpowiedzialności za wady rzeczy, które ulegają szybkiemu zniszczeniu, należy wykonać najpóźniej następnego dnia po zakupie, a w przypadku rzeczy używanych nie później niż sześć miesięcy po ich zakupie; w przeciwnym razie prawa wygasną.

#### **Artykuł VII.**

##### **Wygaśnięcie okresu gwarancyjnego**

1. Okres gwarancji rozpoczyna się od momentu odbioru towaru przez klienta.
2. Uprawnienia z tytułu odpowiedzialności za wady rzeczy objętej okresem gwarancji wygasają, jeżeli nie zostały wykonane w okresie gwarancji.
3. Wadliwe prawa do odpowiedzialności należy wykonać najpóźniej następnego dnia po zakupie; w przeciwnym razie prawa wygasną.
4. W przypadku rzeczy używanej uprawnienia z tytułu odpowiedzialności za wady wygasają, jeżeli nie zostały one wykonane w ciągu 24 miesięcy od dnia odbioru rzeczy używanej przez klienta.
5. Do okresu gwarancji nie wlicza się okresu od skorzystania z prawa odpowiedzialności za wady do momentu, w którym klient był zobowiązany do odbioru rzeczy po wykonanej naprawie. Sprzedawca ma obowiązek wystawić Klientowi potwierdzenie o tym, kiedy skorzystał z prawa, a także o czasie naprawy i czasie jej trwania.
6. W przypadku wymiany towaru bieg okresu gwarancyjnego rozpoczyna się ponownie od momentu otrzymania nowego towaru. To samo dotyczy wymiany części objętej gwarancją.

#### **Artykuł VIII.**

##### **Wady, które można usunąć**

1. W przypadku usunięcia wady, konsument ma prawo do jej nieodpłatnego usunięcia w odpowiednim czasie. Sprzedawca jest zobowiązany do usunięcia wady bez zbędnej zwłoki.
2. Konsument może zamiast usunięcia wady żądać wymiany rzeczy albo, jeżeli wada dotyczy tylko części rzeczy, wymiany części, jeżeli sprzedawca nie poniesie niewspółmiernych kosztów w stosunku do ceny towarów lub powagi wady.
3. Sprzedający zawsze może wymienić rzecz wadliwą na wolną od naprawy, o ile nie spowoduje to dla Konsumenta poważnych niedogodności.
4. Jeżeli Konsument reklamuje produkt z powodu wady w ciągu 6 miesięcy od zakupu, ważne jest, że wada istniała już w chwili sprzedaży.

#### **Artykuł IX.**

##### **Wady, których nie można wyeliminować**

1. W przypadku wady, której nie można usunąć, a która uniemożliwia prawidłowe używanie rzeczy jako rzeczy bez wad, konsumentowi przysługuje prawo do wymiany rzeczy albo prawo odstąpienia od umowy.
2. Te same uprawnienia przysługują konsumentowi w przypadku wad, które można usunąć, ale gdy kupujący nie jest w stanie właściwie korzystać z rzeczy z powodu ponownego wystąpienia wady po naprawie lub z powodu dużej liczby wad.
3. W przypadku innych nienaprawialnych wad, konsumentowi przysługuje rozsądna zniżka od ceny towaru lub. świadczenie dodatkowej usługi.



#### **Artykuł X.**

##### **Przedmiot sprzedawany ze zniżką**

1. Jeżeli rzecz lub usługa sprzedana po niższej cenie lub rzecz lub usługa używana ma wadę, za którą odpowiada sprzedawca, klientowi przysługuje rozsądny rabat lub świadczenie odpowiedniej usługi zamiast prawa do wymiany przedmiot.
2. Okres gwarancji dotyczy również produktów sprzedawanych w wyprzedaży lub z rabatem. Jeżeli jednak zniżka zostanie udzielona z powodu określonej wady towaru, wówczas tej wady nie można reklamować.

#### **Artykuł XI.**

##### **Stosowanie prawa**

1. Uprawnienia z tytułu odpowiedzialności za wady przysługuje Sprzedawcy, od którego rzecz została zakupiona lub u którego była świadczona usługa.
2. Jeżeli jednak w karcie gwarancyjnej jest wymieniony inny serwis, który jest bliżej sprzedawcy lub u klienta, klient ma prawo do naprawy u dealera wyznaczonego do wykonania naprawy gwarancyjnej.
3. Przedsiębiorca wyznaczony do naprawy jest obowiązany dokonać naprawy w terminie uzgodnionym przy sprzedaży rzeczy między sprzedawcą a klientem.

#### **Artykuł XII.**

##### **Obowiązki Sprzedawcy, Klienta oraz tryb składania reklamacji**

1. Sprzedawca zobowiązany jest do należytego poinformowania kupującego o warunkach i sposobie reklamacji, w tym o miejscu reklamacji oraz o wykonaniu napraw gwarancyjnych.
2. Procedura reklamacyjna musi być dostępna dla konsumenta w widocznym miejscu.
3. Sprzedający jest zobowiązany do przyjęcia reklamacji w każdym zakładzie, w którym możliwe jest przyjęcie reklamacji w odniesieniu do dostarczonych produktów lub usług lub w wyznaczonym miejscu, nie dotyczy to przypadku wyznaczenia innej osoby do wykonania naprawy.
4. Pracownik musi być obecny w zakładzie w celu rozpatrywania reklamacji w godzinach pracy.
5. Sprzedawca zobowiązany jest do wystawienia Konsumentowi potwierdzenia w momencie składania reklamacji.
6. Konsument ma obowiązek niezwłocznie po stwierdzeniu wady towaru lub wadliwie wykonanej usługi zgłosić Sprzedawcy wadę towaru lub wadliwie wykonaną usługę, poprzez przedstawienie wadliwego towaru w sklepie lub poprzez udowodnienie wadliwie wykonanej usługi.
7. Konsument dochodzący roszczeń z tytułu wad zobowiązany jest do wypełnienia protokołu reklamacyjnego, w którym dokładnie opisuje wadę oraz sposób, w jaki wada objawia się lub w jaki sposób usługa była wadliwa i dostarcza wadliwy towar do sprzedawcy.
8. W protokole reklamacyjnym konsument składający reklamację podaje adres kontaktowy (adres, numer telefonu lub e-mail), na który sprzedawca zostanie poinformowany o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
9. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie wysłanego powiadomienia na wskazany adres kontaktowy.
10. Reklamacje będą mogły być rozpatrzone, jeśli wada wystąpiła w okresie gwarancyjnym. W tym celu Konsument składa dokument podatkowy z datą zakupu produktu, potwierdzający zakup reklamowanego towaru od sprzedawcy lub należycie i czytelnie wypełniony „Karta Gwarancyjna” z datą sprzedaży, pieczętką sklepu oraz podpis sprzedającego, jeśli został wystawiony przez sprzedającego, części w przypadku wymiany, rabaty od ceny zakupu lub świadczenie odpowiedniej usługi dodatkowej.
11. Niekompletna lub nieautoryzowana zmieniona karta gwarancyjna lub paragon jest nieważny.
12. Należy również przedstawić dowody wszelkich wcześniejszych napraw gwarancyjnych.
13. W przypadku niewłaściwego spełnienia któregośkolwiek z powyższych warunków przez klienta reklamacja nie zostanie rozpatrzona.
14. Wszelkie reklamacje zgłoszone zgodnie z prawem będą rozpatrywane bezpłatnie.
15. Sprzedawca lub upoważniony przez niego pracownik lub inna zobowiązana osoba

wyznaczona do naprawy jest zobowiązany do niezwłocznego rozpatrzenia reklamacji, w skomplikowanych przypadkach w ciągu trzech dni roboczych. Do tego okresu nie wlicza się czasu potrzebnego na profesjonalną ocenę wady. Rozpatrzenie reklamacji nie może jednak potwać dłużej niż 30 dni. Po upływie tego terminu Konsumentowi przysługują takie same prawa, jak gdyby była to wada, której nie można usunąć. Sprzedawca zobowiązany jest, w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w ciągu trzech dni roboczych, wystać produkt na własny koszt do profesjonalnej oceny. Na żądanie organu nadzorczego sprzedawca jest obowiązany udowodnić przestanie lub wyniki ekspertyzy.

16. Sprzedawca obowiązany jest prowadzić ewidencję reklamacji i składać je na żądanie organu nadzorczego do wglądu.
17. Protokół reklamacji musi zawierać dane o dacie złożenia reklamacji, dacie i sposobie rozpatrzenia reklamacji.

### **Artykuł XIII.**

#### **Alternatywne metody rozwiązywania sporów**

1. Konsument ma możliwość zgodnie z postanowieniami ustawy nr. 391/2015 Dz. o alternatywnym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz o zmianie niektórych ustaw, w celu rozstrzygnięcia ewentualnego sporu między dostawcą a konsumentem w intencji cytowanej ustawy.
2. Organami alternatywnych metod rozwiązywania sporów zgodnie z prawem są Urząd Regulacji Przemysłu Sieciowego, Urząd Regulacji Komunikacji Elektronicznej i Usług Pocztowych oraz Słowacka Inspekcja Handlowa. Ponadto słowacka Inspekcja Handlowa zajmuje stanowisko tzw podmiot szcążtkowy, co oznacza, że będzie on również uprawniony do rozstrzygania sporów, co do których nie określono właściwości innych organów, poza sporami wynikającymi z umów o świadczenie usług finansowych.

### **Artykuł XIV.**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza procedura reklamacyjna spółki zaczyna obowiązywać z dniem podpisania przez kierownika i obowiązuje od dnia 01.02.2016 r. i wygasa z dniem wejścia w życie nowej procedury reklamacyjnej lub rozwiązania spółki.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych zasad reklamacji bez uprzedzenia.

W Regetovke, 01.08.2022