

Reklamácie a stráženie záruky

Na Slovensku má každý spotrebiteľ zákonom určenú záruku na novo zakúpený tovar v dĺžke 24 mesiacov. Pri niektorých tovaroch si môžete záruku predĺžiť aj na dlhšie obdobie, napr. na 36 mesiacov. V našej aplikácii eBločky vám záruku budeme strážiť – ak si ju k bločku aktivujete. V zozname vždy jednoducho nájdete bločky so stráženou zárukou a s informáciou o počte dní do jej vypršania. Pre prípad uplatnenia záruky si kópiu bločku vytlačíte so všetkými detailmi a informáciami potrebnými pre jej uplatnenie.

Vo vzťahu s predajcom vystupujete ako **spotrebiteľ** (ak nie ste podnikateľ). Občiansky zákonník a ani predpisy na ochranu spotrebiteľa nestanovujú doklady a ich formu, ktoré je spotrebiteľ povinný predložiť na uplatnenie nároku z väd tovaru (reklamácia). Pred reklamáciou je však **nevyhnutné overenie uskutočneného nákupu**. Spotrebiteľovi stačí k overeniu nákupu predajcovi preukázať doklad s nasledovnými informáciami:

- **čo bolo predmetom predaja,**
- **kto tovar predal,**
- **za akú cenu bol tovar predaný (iba pre učenie odplatnosť predaja),**
- **kedy bol tovar predaný.**

Všetky elektronické kópie pokladničného dokladu (bločku) **v eBločky obsahujú vyššie spomenuté údaje** a predajca ich navyše môže skontrolovať v aplikácii Finančnej správy. Predajca je povinný akceptovať takúto elektronickú kópiu pre prípad reklamácie tovaru.

Z našej skúsenosti veľká väčšina predajcov bez problémov akceptuje kópie z eBločky pre reklamácie. Niektorí predajcovia zatiaľ ale nie sú technicky vybavení pre vyriešenie reklamácie s využitím elektronickej kópie z eBločky (na originálnych pokladničných dokladoch majú uvedené aj svoje kódy tovaru, ktoré pre reklamácie potrebujú). Pre predídenie nepríjemnostiam a zbytočným sporom, preto odporúčame originál bločku dofotiť k elektronickej kópii v eBločky a pri reklamácii aj takúto kópiu využiť.

Pre vašu jednoduchú orientáciu pripravujeme zoznam predajcov, ktorí kópiu z eBločky akceptujú a aj tých, ktorí kvôli svojim interným procesom zatiaľ potrebujú aj fotokópiu originálu bločku.

Pre bližšie informácie pozri: Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a Zákon 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.