

# Reklamácia

*Reklamácia nie je reklama...*

Kúpiť si niečo v obchode je v podstate veľmi ľahké. Prídete, vyberiete si čo sa vám páči, zaplatíte a idete domov i s novou vecou. Čo ale spraviť, ak sa vaša nová vec pokazí? Pozrime sa spolu na to, čo sa prednedávnom stalo Paťovi:



„Našetril som si na polovicu z ceny tlačiarne k počítaču. Druhú polovicu mi doložili rodičia, a tak sme sa minulý mesiac vybrali do obchodu, kde sme si vybrali novú tlačiareň. Keď sme si ju kupovali, predavač nám povedal, že je to kvalitná tlačiareň od známej spoločnosti. No fungovala necelé dva mesiace. Najskôr začala krčiť papier a potom prestala úplne tlačiť. Som z toho smutný a priznám sa, že i trochu nahnevaný. Mám pocit, že nás ten predavač chcel iba oklamať...“

Čo myslíte, je treba s tým niečo robiť? Dostali ste sa už do podobnej situácie? V prvom rade by ste si mali uvedomiť, že ste zaplatili za niečo, čo nefunguje tak ako má. Ak ste vašu novú vec používali podľa **návodu na používanie** (manuálu), **predajca** musí zabezpečiť, aby ste ju mohli bezstarostne používať minimálne počas doby, ktorá sa nazýva **záručná lehota**.

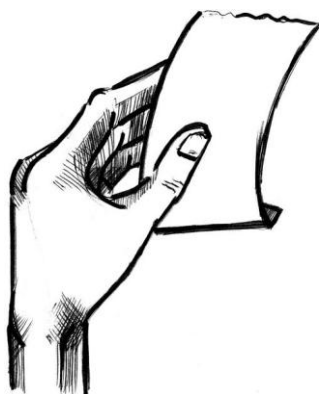


Nemal by si to tak nechať. Každý seriózny predajca sa stará o to, aby boli jeho zákazníci spokojní s tým, čo si u neho kúpili. Nestaraj sa o to, že si ešte mladý. Mal by si tú tlačiareň reklamovať.

**Reklamovať tovar** znamená oznámiť predajcovi poruchu a žiadať opravu, alebo výmenu chybného tovaru.

Teraz si povieme, čo budeme potrebovať na reklamáciu a čo nutné nie je.

## 1. Doklad o zakúpení tovaru



Najčastejšie to býva pásik papiera z registračnej pokladne, na ktorom je meno predajcu- firmy, adresa, dátum predaja, názov tovaru a samozrejme cena. Tento doklad je veľmi dôležitý, pretože potvrdzuje, že ste tovar kúpili v tejto predajni a nie inde. Ten, kto bude reklamáciu vybavovať, ho určite bude chcieť vidieť, ale **POZOR! TENTO DOKLAD VÁM NESMIE VZIAŤ!** Môže si ho prefotiť, no musí vám originál vrátiť.

## 2. Záručný list

Je to buď list papiera alebo útla knižka, ktorú ste dostali spolu s výrobkom, keď ste ho kupovali. Je na ňom jasne napísané „Záručný list“. V ňom sa väčšinou dočítate, na čo sa vaša záruka vzťahuje a na čo nie.

## 3. Výrobok, ktorý reklamujete

Ten, kto vám ho predal, ho určite bude chcieť vidieť a možno ho v predajni i vyskúša. Chce sa tým presvedčiť, že výrobok skutočne nefunguje tak ako má. Ak je na ňom len malá chyba, možno sa ju pokúsi opraviť priamo v predajni.

## 4. Originálny obal





Myslí sa tým napríklad kartónový obal, v ktorom sme tovar kúpili. **POZOR! ORIGINÁLNY OBAL, ALE NIE JE NUTNÝ!** Ak ho už nemáte, nerobte si starosti. Reklamáciu vám musia i tak vybaviť.

Ak máte:

- ✓ doklad o zakúpení,
- ✓ záručný list,
- ✓ nefungujúci výrobok,
- ✓ originálny obal z neho,

ste pripravení vydať sa do obchodu a **uplatniť si reklamáciu.**

## Čo sa bude diať v obchode?

ZLÝ OBCHOD	DOBRÝ OBCHOD
 <p>„Čo ste s tým spravili? Určite ste si to pokazili sami. Nemáte originálny obal! Oprava bude stáť veľa peňazí. Choďte si to domov ešte raz vyskúšať. Nemám teraz na vás čas...“</p>	 <p>„Ako sa chyba prejavuje? Dodržali ste pokyny v návode na používanie? Náš odborník sa na to pozrie. Napíšem vám potvrdenie o prevzatí tovaru. Je nám ľúto čo sa stalo...“</p>

Ak ste výrobok používali podľa manuálu, reklamácia sa zvyčajne končí jednou z týchto štyroch možností:

- Výrobok vám **do jedného mesiaca opravia** tak, aby opäť fungoval bez chyby.
- **Vymenia** vám **nefungujúci výrobok** za úplne nový.
- Ponúknu vám **iný výrobok v rovnakej cene**.
- Rovno vám **vrátia peniaze**.

O niekoľko dní vám z predajne zatelefonujú, pošlú list alebo mail a oznámia vám, ako vašu reklamáciu vybavili. Vy si potom tovar vezmete späť a môžete ho opäť bez problémov používať. Vaša záruka na výrobok sa predĺži o toľko dní, koľko trvalo vybaviť reklamáciu t.j. odo dňa, keď ste výrobok priniesli do predajne, po deň, keď ste si ho už opravený vzali späť.



Cvičenie: Doplň správne písmená do textu.

Užívateľská príručka k výrobku sa tiež nazýva M \_ N \_ \_ L alebo aj

N \_ V \_ D \_ \_ P \_ U \_ Í \_ \_ N \_ E.