

## Reklamačný poriadok

Tento Reklamačný poriadok (ďalej len "**reklamačný poriadok**") upravuje spôsob a podmienky reklamácie chýb tovaru zakúpeného spotrebiteľom prostredníctvom on-line obchodu samolepiace-etikety.sk od **našej spoločnosti**:

MARTÍNEK CZ s.r.o., so sídlom Kolín IV, Klejnarská 92, PSČ 280 02, Česká republika

IČO: 24817147

DIČ: CZ24817147

Zapísaná: v obchodnom registri Okresného súdu v Prahe, oddiel C, vložka 177015

adresa pre doručovanie: MARTÍNEK CZ s.r.o., Klejnarská 92, 280 02 Kolín 4, Česká republika

telefónne číslo: +420 321 716 944

kontaktný e-mail: info@samolepiace-etikety.sk

### 1. Za aké vady tovaru zodpovedáme?

- 1.1. Ako predávajúci zodpovedáme za to, že vám bol dodaný ten tovar, ktorý ste si objednali, a že **tovar pri prevzatí nemá chyby**. To znamená, že tovar pri prevzatí najmä:
- má vlastnosti, ktoré medzi nami boli dohodnuté, ktoré popisujeme, alebo ktoré ste mohli očakávať s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy;
  - je v zodpovedajúcom množstve, rozmeroch alebo hmotnosti;
  - vyhovuje požiadavkám právnych predpisov;
  - hodí sa k účelu, ktorý uvádzame, alebo ku ktorému sa zakúpený tovar obvykle používa;
  - zodpovedá akosti, ktorá bola medzi nami dohodnutá, prípadne akosti, ktorú pre daný typ tovaru stanovujú platné a účinné právne predpisy; a
  - nemá právne chyby, tj. k tovaru nemá majetkové práva tretia osoba a tovar je vybavený dokumentami a dokladmi potrebnými pre náležité používanie tovaru.

Ďalej zodpovedáme za to, že sa tieto chyby nevyskytnú v záručnej dobe. **Nad rámec zákonnej záručnej doby pre spotrebiteľov neposkytujeme žiadnu záruku za akosť.**

- 1.2. Za vadu tovaru nemožno považovať rozdielnosť odtieňov farieb v skutočnosti a na elektronických zobrazovacích zariadeniach. Pokiaľ tovar nespĺňa vašu predstavu, máte právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru v súlade s článkom 6 Všeobecných obchodných podmienok.

### 2. Aká je záručná doba?

- 2.1. U nepoužitého spotrebného tovaru je záručná doba **dvadsaťštyri mesiacov od prevzatia tovaru**, ak nie je na webovom rozhraní, v dokumentoch priložených k tovaru alebo v reklame stanovená dlhšia záručná doba.

U použitého tovaru je záručná doba **dvanásť mesiacov od prevzatia tovaru**.

- 2.2. Ak je na tovare uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, prípadne je u vecí podliehajúcich rýchlej skaze uvedená doba, počas ktorej je možné vec použiť, trvá záručná doba do tohto dátumu.

- 2.3. V prípade, že vám bude tovar vymenený alebo opravený, na nový tovar, resp. vymenené súčiastky a náhradné diely nebeží nová záručná doba. Záručná doba sa však v takomto prípade predlžuje o dobu, počas ktorej ste nemohli kvôli chybe tovar užívať, to znamená najmä o dobu, počas ktorej je tovar v oprave.

### 3. Aké práva z chybného plnenia máte?

- 3.1. Vaše práva z chybného plnenia sa riadi Občianskym zákonníkom Českej republiky, najmä § 2099 až 2117, a tiež § 2165 až 2174.
- 3.2. V súlade s uvedenými ustanoveniami máte nárok na najmä nasledujúce práva:

**a) Doplnenie toho, čo chýba**

Ak vám dodáme tovar v menšom množstve, než ktoré bolo dohodnuté, alebo vám dodáme nekompletný tovar, máte právo na doplnenie toho, čo chýba.

**b) Zľava z kúpnej ceny**

Ak pri prevzatí tovaru existovala na tovare chyba alebo sa chyba vyskytla v záručnej dobe, **môžete požadovať vždy** primeranú zľavu z kúpnej ceny.

**c) Výmena tovaru alebo chybnéj súčasti tovaru**

Výmenu tovaru alebo chybnéj súčasti tovaru **môžete požadovať vždy**, ak to nie je neúmerné k povahe chyby (tj. hlavne v prípade, kedy nie je možná okamžitá oprava veci) a pokiaľ sa nejedná iba o nepodstatné porušenie zmluvy.

Právo na výmenu tovaru **nemáte** v prípade, že je chybná iba časť (súčasť) tovaru. Ak v priebehu reklamačného konania dôjdeme k záveru, že je chybná iba súčasť tovaru, vymeníme vám túto súčasť.

Požadovať výmenu tovaru **nemôžete** u tovaru použitého alebo predávaného za nižšiu cenu. Namiesto toho môžete požadovať zľavu z kúpnej ceny.

**d) oprava veci**

**Ak je možné tovar opraviť, máte právo na bezplatné odstránenie chyby.** Ak sa v priebehu reklamačného konania ukáže, že nie sme schopní tovar opraviť, budeme v ás okamžite informovať a môžete zvoliť iný tu uvedený spôsob vybavenia reklamácie.

**e) Vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy)**

**Vrátenie peňazí môžete požadovať iba za predpokladu, že:**

- dodanie chybnéj alebo nekompletnéj veci z našej strany je podstatným porušením zmluvy; alebo
- nie sme schopní odstrániť chybu, pre ktorú nemôžete tovar náležite používať, alebo nie sme schopní tovar s touto chybou vymeniť (napr. tovar sa už nevyrába); alebo
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt chyby po oprave (výskyt tej istej chyby po aspoň dvoch jej predchádzajúcich opravách); alebo
- sa na tovare vyskytne väčší počet chýb (súčasný výskyt aspoň troch odstrániteľných chýb, z ktorých každá bráni náležitému používaniu tovaru); alebo
- nedodržíme lehotu na vybavenie reklamácie / nezaistíme nápravu do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

- 3.3. **Podmienkou pre výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí** (odstúpenie od zmluvy) je, že **vrátite vec v takom stave, v akom ste ju obdržali**. Výnimkou sú prípady, keď:
- došlo k zmene stavu v dôsledku prehliadky za účelom zistenia vady veci;
  - ste použili vec ešte pred objavením chyby;
  - ste nespôsobili nemožnosť vrátenia veci v nezmenenom stave svojim konaním alebo nedbalosťou; alebo
  - ste vec predali ešte pred objavením chyby, spotrebovali ju, alebo pozmenili vec pri obvyklom používaní; stalo Ak sa tak stalo len z časti, vrátite nám, čo ešte vrátiť môžete, a dáte nám náhradu v hodnote, v ktorej ste mali z použitia veci prospech.

#### 4. Kedy nemožno práva z chybného plnenia uplatniť?

4.1. Na práva z chybného plnenia nemáte nárok, ak:

- ste o chybe pred prevzatím veci vedeli;
- ste chybu sami spôsobili; alebo
- uplynula záručná doba.

4.2. Záruka a nároky zo zodpovednosti za chyby sa ďalej nevzťahujú na:

- opotrebenie tovaru spôsobené jeho bežným užívaním;
- chyby použitej veci, zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal tovar v momente, kedy ste ich prevzali;
- veci predávané za nižšiu cenu - iba vo vzťahu k chybe, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena; alebo
- veci, ak to vyplýva z ich povahy (najmä tovar, ktorý zo svojej povahy nemôže vydržať po celú dobu trvania záručnej doby).

#### 5. Ako postupovať pri reklamácií?

5.1. Reklamaciu nás uplatnite bez zbytočného odkladu od zistenia chyby.

5.2. **Reklamácia prijímame v našom sídle**. Nemáme žiadnu pobočku, v ktorej by bolo prijatie reklamácie možné.

5.3. Odporúčaný postup pri reklamácií:

- pre rýchlejšie vybavenie nás o reklamácií môžete vopred informovať telefonicky, e-mailom alebo písomne;
- zároveň je vhodné nás informovať o tom, aké právo z chybného plnenia ste si zvolili, teda či máte v súlade s týmto reklamačným poriadkom záujem o doplnenie toho, čo chýba, zľavu z kúpnej ceny, výmenu tovaru alebo jeho chybnej súčasti, opravu veci, vrátenie peňazí, prípadne ďalšie práva v súlade s týmto reklamačným poriadkom a občianskym zákonníkom;
- reklamovaný tovar nám doručte spolu s uplatnením reklamácie alebo následne (inak ako na dobierku, ktorú nepreberáme) na adresu sídla, pričom pri zasielaní odporúčame zabaliť tovar do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškodeniu alebo zničeniu;
- **pre uľahčenie postupu je vhodné k tovaru priložiť doklad o zakúpení tovaru či daňový doklad - faktúru, ak bola vystavená, alebo iný dokument preukazujúci kúpu tovaru, spolu s popisom chyby a návrhom na spôsob riešenia reklamácie.**

**Nesplnenie niektorého zhora uvedených krokov alebo nepredloženia ktoréhokoľvek z vyššie uvedených dokumentov nebráni kladnému vybaveniu reklamácie podľa zákonných podmienok.**

- 5.4. Okamihom uplatnenie reklamácie je okamih, kedy nám bol oznámený výskyt vady a uplatnené právo zo zodpovednosti za chyby predanej veci.
- 5.5. O doručenej reklamácií rozhodujeme ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamácia vrátane prípadného odstránenia chyby bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa nedohodneme na dlhšej lehote.
- 5.6. Ak zvolíte právo, ktoré vám nemôže byť z objektívnych dôvodov priznané (najmä u neodstrániteľných chýb alebo v prípade výmeny tovaru, ktorá nie je možná), budeme vás okamžite kontaktovať. V takom prípade môžete zvoliť iné právo v súlade s týmto reklamačným poriadkom.
- 5.7. Pri reklamácií vám vydáme písomné potvrdenie o tom, kedy ste právo uplatnil, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie požadujete. Následne (po vybavení reklamácie) vám vydáme potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné zdôvodnenie zamietnutia reklamácie.
- 5.8. **V súlade s občianskym zákonníkom máte právo na úhradu účelne vynaložených nákladov pri uplatnení reklamácie tovaru. Berte na vedomie, že právo na úhradu týchto nákladov musíte uplatniť do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej je potrebné na chybu upozorniť.**

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 27.5.2018.