

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento Reklamačný poriadok (ďalej len "**reklamačný poriadok**") upravuje spôsob a podmienky reklamácie väd tovaru zakúpeného spotrebiteľom prostredníctvom on-line obchodu [www.zlavo-toc.sk](http://www.zlavo-toc.sk) od **našej spoločnosti**:

iTrade Group s.r.o., so sídlom Novoměstská 960, Chrudim II, 537 01 Chrudim, Česká republika

IČO: 04491891

DIČ: SK4120102976

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Hradci Králové, oddiel C, vložka 35976

**adresa pre doručovanie: Třebřichy 3, 537 01 Třebřichy, Česká republika (zaslanie vrátenie tovaru v 14 dennej lehote, reklamácie, prípadne dokumentov k objednávke)**

telefónne číslo: +420 777 275 858

kontaktný e-mail: [info@zlavo-toc.sk](mailto:info@zlavo-toc.sk)

### 1. Za aké vady tovaru zodpovedáme?

1.1 Ako predávajúci zodpovedáme za to, že vám bol dodaný tovar, ktorý ste si objednali, a že **tovar pri prevzatí nemá vady**. To znamená, že tovar pri prevzatí najmä:

- má vlastnosti, ktoré medzi nami boli dojednané, ktoré opisujeme, alebo ktoré ste mohli očakávať s ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy;
- je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti;
- vyhovuje požiadavkám právnych predpisov;
- sa hodí k účelu, ktorý uvádzame, alebo ku ktorému sa zakúpený tovar obvykle používa;
- zodpovedá akosti, ktorá bola medzi nami dojednaná, prípadne kvality, ktorú pre daný typ tovaru stanovuje platné a účinné právne predpisy; a
- nemá právne vady, t.j. k tovaru nemá majetkové práva tretia osoba a tovar je vybavený dokumentmi a dokladmi potrebnými pre riadne užívanie tovaru.

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

1.2 Za vadu tovaru nemožno považovať rozdielnosť odtieňov farieb v skutočnosti a na elektronických zobrazovacích zariadeniach. Ak tovar nezodpovedá vašej predstave, máte právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru v súlade s článkom 6 Všeobecných obchodných podmienok.

1.3 Ak sa vada tovaru prejaví v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že tovar bol chybný už pri prevzatí.

## 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.

2.2 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, po ktorú ste nemohli kvôli chybe tovaru užívať, t.j. najmä o dobu, po ktorú je tovar v oprave.

## 3. Aké práva z vadného plnenia máte?

3.1 Vaše práva z vadného plnenia sa riadi českým Občianskym zákonníkom, najmä § 2099 až 2117, a tiež § 2165 až 2174.

3.2 V súlade s uvedenými ustanoveniami vám náleží najmä nasledovné 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 tovar vada alebo sa vada vyskytla v záručnej dobe, **môžete požadovať** vždy primeranú zľavu z kúpnej ceny.

### c) Výmena tovaru alebo vadnej časti tovaru

Výmenu tovaru alebo vadnej súčasti tovaru **môžete požadovať vždy**, ak to nie je neúmerné k povahe vady (t.j. najmä v prípade, kedy nie je možná bezprostrednej oprava veci) a ak sa nejedná len o nepodstatné porušenie zmluvy.

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

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

#### **d) Oprava veci**

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

#### **e) Vrátanie peňazí (odstúpenie od zmluvy)**

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

- dodanie vadnej alebo nekompletnej veci z našej strany zakladá podstatné porušenie zmluvy; alebo
- nie sme schopní odstrániť vadu, pre ktorú nemôžete tovar riadne používať alebo nie sme schopní tovar s touto vadou vymeniť (napr. tovar sa už nevyrába); alebo
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt vady po oprave (výskyt tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách); alebo
- sa na tovar vyskytne väčší počet väd (súčasný výskyt aspoň troch odstrániteľných väd, z ktorých každá bráni riadnemu užívaniu tovaru); alebo
- nedodržíme lehotu na vybavenie reklamácie / neriadime nápravu do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

**3.3 Podmienkou pre výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy) je, že vrátite vec v tom stave, v akom ste ju dostali.** Výnimkou sú prípady, keď:

a) došlo k zmene stavu v dôsledku prehliadky za účelom zistenia vady veci;

b) ste použili vec ešte pred objavením vady;

c) ste nespôsobili nemožnosť vrátenia veci v nezmenenom stave svojim konaním alebo nekonaním; alebo

d) ste vec predali ešte pred objavením vady, spotrebovali ju, alebo pozmenili vec pri obvyklom použití; ak sa to stalo len sčasti, vrátite nám, čo ešte vrátiť môžete, a dáte nám náhradu do výšky, v ktorej ste mali z použitia veci prospech.

#### **4. Kedy nemožno práva z vadného plnenia uplatniť?**

4.1 Práva z chybného plnenia vám nepatrí, ak:

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

4.2 Záruka a nároky zodpovednosti za vady sa ďalej nevzťahujú na:

- opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním (za opotrebenie spôsobené užívaním sa považuje aj zníženie kapacity batérií a akumulátorov);
- veci predávané za nižšiu cenu - len vo vzťahu k vade, 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 Reklamáciu u nás uplatnite bez zbytočného odkladu od zistenia chyby.

**5.2 Reklamácie prijímame na adrese nášho sídla.** Nemáme zriadenú žiadnu pobočku, v ktorej by bolo možné tovar s ohľadom na jeho vlastnosti reklamovať, ani na účely reklamácií nevyužívame služby tretích osôb.

5.3 Odporúčaný postup pri reklamácií:

- pre rýchlejšie vybavenie nás o reklamácií môžete vopred informovať telefonicky, e-mailom či písomne;
- zároveň je vhodné nás informovať o tom, aké právo z vadného 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 chybné 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 kúpe tovaru, spolu s popisom vady a návrhom na spôsob riešenia reklamácie.**

**Nesplnenie niektorého z vyššie 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 vady predanej veci.

5.5 O doručenej reklamácií rozhodujeme ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamácia vrátane prípadného odstránenia vady 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 väd 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 reklamácii vám vydáme písomné potvrdenie o tom, kedy ste právo uplatnili, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie požadujete. Ďalej (po vybavení reklamácie) vám vydáme potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

**5.8 V súlade s občianskym zákonníkom máte právo na úhradu účelne vynaložených nákladov pri uplatnení reklamácie tovaru. Vezmite na vedomie, že právo na úhradu týchto nákladov musíte uplatniť do jedného mesiaca po uplynutí lehoty, v ktorej treba vytknúť vadu.**

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 24.1.2020