

Reklamačný poriadok pre spotrebiteľov

Tento Reklamačný poriadok pre spotrebiteľa (ďalej len „reklamačný poriadok“) upravuje spôsob a podmienky reklamácie vád 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 28002

IČO: 24817147

DIČ: CZ24817147

zapísaná: v obchodnom registri vedenom na Mestskom súde v Prahe, oddiel C, vložka 177015

adresa na doručovanie: MARTÍNEK CZ s.r.o., Klejnarská 92, 28002 Kolín 4, Česká republika

telefónne číslo: +420 321 716 943

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 vady**. To znamená, že tovar pri prevzatí najmä:

- zodpovedá dohodnutému opisu, druhu a množstvu, ako aj akosti, funkčnosti, kompatibilita, interoperabilita a iným dohodnutým vlastnostiam;
- je vhodné na účel, na ktorý ho požadujete a s ktorým sme súhlasili;
- je dodané s dohodnutým príslušenstvom a pokynmi na použitie, vrátane návodu na montáž alebo inštaláciu.

Nezodpovedáme za vady, ktoré sa na tovare vyskytnú **až po jeho prevzatí**.

1.2. Ďalej odpovedáme, že tovar vedľa dohodnutých vlastností:

- je vhodné na účel, na ktorý sa vec tohto druhu obvykle používa, aj s ohľadom na práva tretích osôb, právne predpisy, technické normy alebo kódexy správania daného odvetvia, ak nie je technických noriem;
- množstvom, kvalitou a ďalšími vlastnosťami, vrátane životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, zodpovedá obvyklým vlastnostiam vecí toho istého druhu, ktoré môžete rozumne očakávať, a to aj s ohľadom na naše verejné vyhlásenia, najmä reklamou alebo označením;
- je dodané s príslušenstvom, vrátane obalu, návodu na montáž a iných pokynov na použitie, ktoré môžete rozumne očakávať;
- zodpovedá kvalitou alebo vykonaním vzorky alebo predlohe, ktoré sme vám poskytli pred uzavretím zmluvy.

Nad rámec zákonnej doby pre spotrebiteľov na vytknutie chyby neposkytujeme žiadnu záruku za akosť.

1.3. Za vadu tovaru nemožno považovať rozdielnosť odtieňov farieb v skutočnosti a na elektronických zobrazovacích zariadeniach. Pokiaľ tovar nezodpovedá vašej predstave, máte

právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru v súlade s článkom 6 Všeobecných obchodných podmienok.

V akej dobe môžete chybu vytknúť?

2.1. U nepoužitého spotrebného tovaru môže kupujúci vytknúť vadu, ktorá sa na veci prejaví v dobe dvoch rokov od prevzatia tovaru, ak nie je na webovom rozhraní, v dokumentoch priložených k tovaru alebo v reklame stanovená dlhšia záručná doba.

U použitého tovaru môže kupujúci vytknúť vadu, ktorá sa na veci prejaví v dobe **jedného roka od prevzatia tovaru**.

2.2. Pokiaľ je na tovare uvedený dátum minimálnej trvanlivosti, poprípade je u veci podliehajúcej rýchlej skaze uvedená doba, počas ktorej je možné vec použiť, trvá záručná doba do takého 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 takom prípade predlžuje o dobu, počas ktorej ste nemohli kvôli vade tovaru užívať, tj najmä o dobu, počas ktorej je tovar v oprave.

Aké práva z chybného plnenia máte?

3.1. Vaše práva z chybného plnenia sa riadia občianskym zákonníkom ČR, najmä § 2099 až 2117, a tiež § 2165 až 2174b. Ustanovenia § 2106 a 2107 o právach z vadného plnenia sa nepoužijú.

3.2. V súlade s vyššie uvedenými ustanoveniami vám patria najmä nasledujúce práva:

a) Výmena tovaru

Výmenu tovaru v dôsledku existencie vady pri prevzatí tovaru **môžete požadovať vždy**, ibaže je zvolený spôsob odstránenia vady nemožný alebo v porovnaní s opravou veci neprímerane nákladný; to sa posúdi najmä s ohľadom na význam vady, hodnotu, ktorú by vec mala bez vady, a to, či môže byť vada odstránená opravou bez značných ťažkostí pre kupujúceho.

b) Oprava veci

Pokiaľ je možné tovar opraviť, patrí vám právo na bezplatné odstránenie vady. Pokiaľ sa v priebehu reklamačného konania ukáže, že nie sme schopní tovar opraviť, prípadne, že oprava je neprímerane nákladná, najmä s ohľadom na význam vady a hodnotu, ktorú by vec mala bez vady, sme oprávnení vás informovať o odmietnutí opravy. V takom prípade vás budeme bezodkladne informovať a môžete zvoliť iný tu uvedený spôsob vybavenia reklamácie.

c) Zľava z kúpnej ceny

Pokiaľ pri prevzatí tovaru existovala na tovar vada **môžete požadovať** primeranú zľavu z kúpnej ceny, ak:

- sme vady odmietli odstrániť alebo sme ich neodstránili v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho;
- nie sme schopní odstrániť vadu, pre ktorú nemôžete tovar riadne používať, alebo nie sme schopní tovar s touto chybou 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);
- chyba je podstatným porušením zmluvy;
- sa na tovare vyskytne väčší počet chýb (súčasný výskyt aspoň troch odstrániteľných chýb, z ktorých každá bráni riadnemu užívaniu tovaru); alebo
- z nášho vyhlásenia či z okolností je zjavné, že vada nebude odstránená v primeranom čase (najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie) alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho.

Primeraná zľava sa určí ako rozdiel medzi hodnotou veci bez vady a vadnej veci, ktorú kupujúci obdržal.

d) Vrátene peňazí (odstúpenie od zmluvy)

Vrátene peňazí môžete požadovať iba za predpokladu, že:

- ak sme vady odmietli odstrániť alebo sme ju neodstránili v primeranom čase alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho;
- nie sme schopní odstrániť vadu, pre ktorú nemôžete tovar riadne používať, alebo nie sme schopní tovar s touto chybou vymeniť (napr. tovar sa už nevyrába);
- tovar nemôžete riadne používať pre opakovaný výskyt vady po oprave (výskyt tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách);
- chyba je podstatným porušením zmluvy;
- sa na tovare vyskytne väčší počet chýb (súčasný výskyt aspoň troch odstrániteľných chýb, z ktorých každá bráni riadnemu užívaniu tovaru);
- z nášho vyhlásenia či z okolností je zjavné, že vada nebude odstránená v primeranom čase (najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie) alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho; alebo
- chyba bola spôsobená nesprávnou montážou alebo inštaláciou, ktorá bola podľa zmluvy vykonaná nami alebo na našu zodpovednosť; prípadne ak bola chyba spôsobená v dôsledku nedostatku v návode, ktorý sme vám spolu s tovarom poskytli.

Právo na odstúpenie od zmluvy vám nepatrí, ak je vada tovaru nevýznamná.

3.3. Podmienkou pre výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy) je, že vrátite vec v tom stave, v akom ste ju obdržali. 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 svojím konaním alebo opomenutím; alebo
- d) ste vec predali ešte pred objavením vady, spotrebovali ju, alebo pozmenili vec pri obvyklom použití; ak sa tak stalo len sčasti, vrátite nám, čo ešte vrátiť môžete, a dáte nám náhradu do výšky, v ktorej ste mali z použitia veci prospech.

Kedy nemožno práva z chybného plnenia uplatniť?

4.1. Práva z chybného plnenia vám nepatria, ak:

- ste chybu sami spôsobili;

- sa vada na veci vyskytla až po jej prevzatí; alebo
- uplynula záručná doba.

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

- opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým používaním;
- vady použitej veci zodpovedajúcej miere používania alebo opotrebovania, ktoré tovar mal v okamihu, keď ste ich prevzali; alebo
- veci, ak to vyplýva z ich povahy (najmä tovar, ktorý zo svojej povahy nemôže vydržať po celú dobu trvania záručnej doby).

Ako postupovať pri reklamácií?

5.1. Reklamáciu u nás uplatnite bez zbytočného odkladu od zistenia vady.

5.2. **Reklamácie prijímame v našom sídle.** Nemáme žiadnu prevádzkareň, 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 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 zľavu z kúpnej ceny, výmenu tovaru opravu veci, vrátenie peňazí, poprípade ďalšie práva v súlade s týmto reklamačným rádom 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 či 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 vady a návrhom na spôsob riešenia reklamácie.

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

5.4. Okamihom uplatnenia reklamácie je okamih, kedy nám bol oznámený výskyt vady a uplatnené právo zo zodpovednosti za vady predanej veci.

5.5. Pri uplatnení reklamácie vám vydáme písomné potvrdenie, ktoré obsahuje dátum uplatnenia reklamácie, čo je obsahom reklamácie, aký spôsob vybavenia reklamácie požadujete a taktiež vaše kontaktné údaje na účely poskytnutia informácie o vybavení reklamácie.

5.6. Reklamácie vrátane odstránenia vady vybavujeme najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa s vami v konkrétnom prípade nedohodne na dlhšej lehote. Ohľadom vybavenia reklamácie, vrátane jej spôsobu, vás budeme v tejto lehote informovať.

5.7. Pokiaľ zvolíte právo, ktoré vám nemôže byť z objektívnych dôvodov priznané (najmä pri neodstrániteľných vadách alebo v prípade výmeny tovaru, ktorá nie je možná), budeme vás

bezodkladne kontaktovať. V takom prípade môžete zvoliť iné právo v súlade s týmto reklamačným poriadkom.

5.8. Po vybavení reklamácie vám vydáme potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

5.9. 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 je potrebné vytknúť vadu.

Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný od 6.1.2023.